

I. DISPOSICIONS GENERALS

CAP DE L'ESTAT

26698 *Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela.*

FELIPE VI

REI D'ESPANYA

A tots els qui vegeu i entengueu aquesta Llei.

Sapigueu: Que les Corts Generals han aprovat la Llei següent i jo la sanciono:

PREÀMBUL

I

De conformitat amb l'article 51 de la Constitució espanyola, els poders públics han de garantir la defensa de les persones consumidores i usuàries, protegint, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els interessos econòmics legítims d'aquestes.

En compliment d'aquest mandat constitucional, el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, incorpora, en l'àmbit de les competències estatals, el règim general de la protecció de les persones consumidores i usuàries.

L'article 8 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries ha qualificat la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries mitjançant procediments eficaços com un dret bàsic, i l'article 21 exigeix que el règim de comprovació, reclamació, garantia i possibilitat de renúncia o devolució que estableixen els contractes amb persones consumidores permeti assegurar-se de la naturalesa, les característiques, les condicions i la utilitat o la finalitat del bé o servei, així com reclamar amb eficàcia en cas d'error, defecte o deteriorament, fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferts i obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servei, totalment o parcialment, en cas d'incompliment o compliment defectuós. A fi de salvaguardar aquests drets bàsics de les persones consumidores, aquesta norma ha establert certes exigències en relació amb els serveis d'atenció a la clientela.

En concret, l'article 21 esmentat recull l'obligació de les empreses d'assegurar a la clientela que les seves queixes i reclamacions consten mitjançant els serveis d'informació i atenció a la clientela, i, si aquests serveis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per portar a terme les seves funcions, de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.

Així mateix, l'aprovació de la Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica, imposa a les administracions l'obligació de vetllar per la protecció dels drets de les persones consumidores vulnerables.

Aquestes exigències imposades amb caràcter general, es concreten en la normativa sectorial en relació amb certs serveis bàsics i d'especial transcendència econòmica, com són les telecomunicacions, el subministrament i la distribució d'aigua i energia, els serveis financers i el transport. Per a aquests serveis, l'atenció a la clientela s'hauria de definir com un paràmetre més que determini la qualitat de la prestació del servei.

Amb tot, la normativa vigent ha posat de manifest la necessitat de noves actuacions, ja que la pràctica administrativa revela que un important nombre de reclamacions que atenen les autoritats competents es podrien resoldre mitjançant els serveis d'atenció a la

clientela. Així mateix, es preveu que en el futur els serveis d'atenció a la clientela siguin cada vegada més importants per a les persones consumidores abans de decidir recórrer a la via judicial, per la qual cosa cal modernitzar-los i adaptar-los als diferents usos comercials.

II

La pràctica mostra que moltes de les queixes i reclamacions formulades davant dels serveis de protecció de les persones consumidores i usuàries no es presentarien si les empreses disposessin de serveis d'atenció a la clientela més eficaços. Igualment, el mateix informe anual del defensor del poble, corresponent a l'exercici 2020, assenyala que, en l'àmbit de consum, les queixes en aquesta matèria es van referir, en particular, al funcionament dels serveis d'atenció a la clientela. El servei d'atenció a la clientela és clau per garantir una bona imatge comercial de l'empresa i determinant del grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries. Aquests serveis haurien de ser respectuosos i concordes amb els criteris provinents dels pronunciaments de les autoritats competents, així com de la jurisprudència. Tan important com maximitzar la qualitat tècnica dels serveis prestats, com ara la continuïtat del servei, el compliment de les ofertes, els contractes formalitzats o els nivells de cobertura, és millorar la relació amb la clientela mitjançant els serveis d'atenció.

En un nombre elevat de queixes i reclamacions presentades davant dels serveis de protecció de les persones consumidores i usuàries s'observa la reiteració de trucades a serveis d'atenció a la clientela, atesos per personal que, a vegades, no ha rebut formació específica, que dona informació diversa i fins i tot discrepant i que no facilita claus o números identificatius tal com disposa l'article 21 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Aquestes mancances no només generen la insatisfacció de les persones consumidores i usuàries, sinó que, al seu torn, desprestigien la imatge comercial de les empreses i, en conseqüència, les perjudica en el si del mercat.

Aquesta percepció generalitzada de les múltiples mancances dels serveis d'atenció a la clientela es fa especialment greu en relació amb les empreses que presten serveis de tracte successiu, que són bàsics per a la ciutadania, com ocorre amb les telecomunicacions, els subministraments i altres de naturalesa anàloga.

A més, com a conseqüència de la pandèmia de la COVID-19, s'han generat importants canvis en els hàbits i les dinàmiques de consum de les persones consumidores i usuàries al nostre país, amb un augment significatiu de les compres de béns en línia, així com de la contractació de serveis per aquesta mateixa via.

En aquest sentit, es va considerar necessari adoptar mesures a l'efecte mitjançant el Reial decret llei 37/2020, de 22 de desembre, de mesures urgents per fer front a les situacions de vulnerabilitat social i econòmica en l'àmbit de l'habitatge i en matèria de transports. Aquesta norma es vincula, en particular, a l'auge de les relacions comercials a distància, que s'han vist incrementades amb motiu de la pandèmia, cosa que feia necessari eliminar traves per a l'exercici efectiu dels drets de les persones consumidores i usuàries. Així, es va modificar el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries amb la finalitat, entre d'altres, de garantir que les oficines i els serveis d'informació i atenció a la clientela siguin dissenyats utilitzant mitjans i suports que salvaguardin els principis d'accessibilitat universal i es preveu que, en el supòsit que l'empresari posi a disposició de les persones consumidores i usuàries una línia telefònica a l'efecte de comunicar-s'hi en relació amb el contracte formalitzat, l'ús d'aquesta línia no comporti per a les persones consumidores i usuàries un cost superior al cost d'una trucada a una línia telefònica fixa geogràfica o mòbil estàndard. A més, en els serveis bàsics d'interès general, les empreses que els presten han de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció a la seva clientela.

En funció d'aquestes consideracions, amb l'objectiu fonamental de millorar la protecció de les persones consumidores i usuàries i en línia amb la Nova Agenda del

Consumidor de la Comissió Europea, adoptada el 13 de novembre de 2020, per mitjà d'aquesta Llei s'aborda de manera integral la regulació dels serveis d'atenció a la clientela de les empreses, s'estableixen uns paràmetres mínims de qualitat que aquests serveis han de complir obligatòriament i es presta una atenció especial als drets i els interessos de les persones consumidores vulnerables.

III

Aquesta Llei s'estructura en un preàmbul, quatre capítols que agrupen un total de vint-i-tres articles, una disposició addicional única, una disposició transitòria única, una disposició derogatòria única i vuit disposicions finals.

El capítol I de la Llei està dedicat a les disposicions generals. L'article 1 determina com a objecte de la Llei l'establiment d'uns paràmetres mínims de qualitat dels serveis d'atenció a la clientela, que tenen caràcter obligatori per a les empreses.

L'article 2 delimita l'àmbit d'aplicació de la Llei per raó de l'activitat: venda de béns i prestació de determinats serveis. A més, especifica que la Llei només s'ha d'aplicar als serveis d'interès general que presten les administracions públiques quan mediï una relació de consum amb la clientela, això és, quan les administracions públiques actuïn en qualitat d'empresaris.

El criteri definitori de les empreses que queden excloses de l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, excepte per als serveis esmentats de caràcter bàsic d'interès general que en tot cas estan inclosos, prové de la Recomanació CE/2003/361, de 6 de maig, sobre la definició de microempreses, petites i mitjanes empreses. La categoria esmentada la constitueixen les «empreses que ocupin menys de 250 treballadors, amb un volum de negocis anual que no excedeix de 50 milions d'euros o amb un balanç general anual que no excedeix de 43 milions d'euros», a les quals els continua sent aplicable, no obstant això, les disposicions pel que fa al cas que conté el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries. No obstant això, en favor de la proporcionalitat, aquest criteri s'ha modulad de manera que aquesta Llei sigui aplicable a totes les empreses que compleixin algun dels requisits esmentats, sense considerar-los de manera cumulativa, així com per fer al·lusió al concepte de grup de societats en el sentit de l'article 42 del Codi de comerç. Amb aquesta modulació es busca incloure també, dins de l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, els proveïdors de béns o els prestadors de serveis que operen mitjançant diferents societats, però que, en conjunt, tenen capacitat econòmica i recursos per afrontar les disposicions de la norma.

Respecte de l'àmbit d'aplicació de la norma, cal tenir en compte que hi ha sectors que actualment ja disposen d'una normativa pròpia que regula determinats aspectes dels serveis d'atenció a la clientela. És per això que, en favor de la seguretat jurídica, l'apartat 4 de l'article 2 positivitza el principi d'especialitat. A aquest efecte, són aplicables preferentment les normatives sectorials que regulin els aspectes inclosos en aquesta norma. Aquest principi d'especialitat opera tant respecte de les normatives nacionals d'àmbit sectorial, algunes de les quals són modificades per la mateixa Llei en virtut de les seves disposicions finals, com de reglaments de la Unió Europea, que són aplicables directament.

De la mateixa manera, en l'àmbit de les entitats del sector financer es preveu l'aplicació de la normativa sectorial en matèria de serveis d'atenció a la clientela, amb l'objectiu de garantir els nivells més alts de protecció també en aquest sector i l'adequació al principi de proporcionalitat en l'aplicació de les obligacions que recull la seva normativa sectorial, ja que el present text és de caràcter supletori.

A més, s'ha d'establir expressament la no aplicació de determinats preceptes d'aquesta norma, a causa de les particularitats del sector financer i amb l'únic objectiu de salvaguardar la seguretat jurídica. Seria el cas, en primer lloc, dels apartats concrets dels articles 4 i 13, ja que no són compatibles amb el funcionament dels serveis d'atenció a la clientela en l'àmbit financer. En segon lloc, pel que fa als articles 18 i 19, les particularitats del sector financer fan que la seva aplicació s'encavalli amb la regulació sectorial. En relació amb els articles 21 i 22, es produeix un encavallament amb els mecanismes de

control, avaluació i auditoria interna als quals ja estan sotmeses les entitats financeres, que ja garanteixen uns estàndards alts de protecció al consumidor financer. I, finalment, l'exclusió de l'article 23 prové de la necessitat de garantir que la supervisió i la sanció en la matèria recaigui sobre el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, en funció del tipus d'entitat supervisada de què es tracti, i tal com indica l'apartat 5 de l'article 2.

La Llei estableix els principis generals que han de regir els serveis d'atenció a la clientela, prestant una atenció especial a les empreses prestadores de serveis i, més concretament, a les que tenen un impacte directe i significatiu sobre el medi ambient, com ara les empreses de subministrament d'energia. A més, exigeix que els mitjans d'interlocució d'atenció a la clientela constin en els contractes. Finalment, s'hi estableix l'obligació de les empreses de respondre les consultes, queixes, reclamacions i incidències en la mateixa llengua en la qual es van fer.

El capítol II aborda la regulació dels nivells mínims de qualitat exigible als serveis d'atenció a la clientela de les empreses i regula aspectes bàsics d'aquests serveis com ara els mitjans mínims que les empreses han de posar a disposició de la seva clientela. En aquest sentit, es considera bàsic que el servei es presti, almenys, mitjançant el mateix mitjà pel qual es va iniciar la relació contractual, ja que es considera que és el més idoni perquè la clientela pugui portar a terme aquestes comunicacions, atès que és el que va escollir inicialment. No obstant això, a fi de facilitar la comunicació independentment del lloc de residència de la clientela, també s'ha de permetre que la clientela iniciï les comunicacions a través de mitjans de comunicació a distància, com ara la via postal o telefònica, o els mitjans electrònics.

En aquest punt, es pretén que la norma abasti els desenvolupaments tecnològics tant presents com futurs i que es puguin usar sistemes d'intel·ligència artificial que facilitin i sistematitzin les comunicacions entre les parts. No obstant això, es considera fonamental que la clientela pugui accedir, si així ho desitja, a una atenció personalitzada per part de l'empresa, que han de prestar persones formades per a això.

Independentment dels mitjans que l'empresa esculli per prestar el servei, l'article 10 recull disposicions específiques respecte de l'atenció telefònica, ja que sol ser el mitjà que habitualment les empreses posen a disposició de la clientela per portar a terme les comunicacions entre les parts.

Aquest capítol també recull els requisits mínims per tramitar i resoldre les consultes, queixes, reclamacions i incidències, inclosos els mitjans materials i humans, els quals s'han de formar de manera suficient i proporcional per garantir els drets que la norma preveu, atenent les característiques de la clientela de l'empresa en conjunt.

Per la seva banda, el capítol III preveu la regulació de les obligacions a les quals s'han d'ajustar les empreses respecte a la implantació d'un sistema d'avaluació del nivell de qualitat del servei aconseguit, que inclou, en tot cas, els paràmetres que recull el capítol II i una còpia actualitzada de la documentació descriptiva del sistema esmentat, que ha d'estar a disposició de l'administració competent en matèria de consum. Aquest sistema d'avaluació s'ha d'auditar anualment a fi de comprovar la fiabilitat i la precisió dels mesuraments que publiquen les empreses. Davant l'ampli espectre de sectors als quals és aplicable la norma, les empreses auditores que portin a terme aquests treballs han d'estar acreditades davant l'Entitat Nacional d'Acreditació, per garantir la seva solvència tècnica i els coneixements dels diferents sectors auditats.

El capítol IV està dedicat al règim d'infraccions i sancions, i en aquest sentit preveu que l'incompliment de les obligacions que imposa la Llei constitueix una infracció en matèria de protecció dels drets i els interessos de les persones consumidores i usuàries, i que les autoritats competents l'han de sancionar d'acord amb el que preveu el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, així com la legislació autonòmica que sigui aplicable segons correspongui.

Així mateix, la Llei recull una disposició transitòria única, que estableix un període de sis mesos des de l'entrada en vigor de la Llei per adaptar-se a les novetats que estableix i una disposició derogatòria única.

Igualment, en favor de la seguretat jurídica, s'incorporen quatre disposicions finals tendents a modificar la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial; el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries; la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, i la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.

En el que té a veure amb la modificació del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, es modifiquen els apartats 1 i 4 de l'article 20 per incloure-hi una previsió que permet al consumidor o usuari conèixer tots els components que inclou el preu final complet, els quals permetin comprovar l'exactitud d'aquest preu. D'altra banda, es recull una previsió sobre les ressenyes que permet augmentar-ne la fiabilitat en obligar l'empresari a garantir que les ressenyes publicades les han efectuat consumidors i usuaris que veritablement han utilitzat o adquirit el bé o servei.

També s'hi modifica l'article 62, per garantir que la voluntat del consumidor o usuari es manifesta de manera inequívoca.

Quant a la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, se'n modifica l'article 27 per afegir una nova pràctica considerada com a deslleial per enganyosa, això és, que es dirigeixin a les persones consumidores de manera individualitzada i personalitzada sense informar en la mateixa comunicació dels paràmetres utilitzats per a aquesta personalització.

En l'àmbit financer s'ha de garantir la màxima protecció a la clientela i una seguretat jurídica elevada. Per això, es modifica la regulació sectorial de protecció a la clientela que recull la Llei 44/2002, de 22 de novembre, amb l'objectiu d'actualitzar i elevar els nivells de protecció a la clientela, en línia amb la present norma, però assegurant la prevalença de la normativa sectorial. Així, s'eleva els requisits materials que han d'assolir els serveis d'atenció a la clientela en el sector financer, però tenint en compte les particularitats d'aquest sector.

En l'àmbit sectorial, l'articulació del sistema de protecció del consumidor financer es fonamenta en dos nivells complementaris: el primer es basa en els serveis d'atenció a la clientela, un primer nivell de defensa que es reforça a escala material i formal amb la modificació que recull la present Llei, i un segon nivell que es basa en els serveis de reclamacions dels supervisors sectorials.

En aquest sentit, la naturalesa de les incidències i consultes en el sector financer fa que se n'hagi de particularitzar el tractament en els serveis d'atenció a la clientela. L'àmplia xarxa d'oficines físiques i de mitjans de comunicació electrònics de què disposa el sector fa que s'articuli un primer nivell de contacte amb els usuaris financers, que permet a aquests, amb més agilitat, resoldre les possibles consultes i incidències en relació amb els serveis contractats. No obstant això, aquesta resolució, en determinats casos, pot no ser satisfactòria per a l'usuari, la qual cosa genera la necessitat de connectar aquesta primera línia de contacte amb l'usuari amb els serveis d'atenció a la clientela, que en aquest sector poden resoldre també les queixes i reclamacions que derivin d'incidències o consultes no resoltes satisfactòriament per l'oficina o el departament que hagi prestat el servei, assegurant així la màxima protecció dels consumidors. A més, si la petició no és atesa o és desestimada, es pot acudir als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Aquests serveis sí que poden resoldre directament les consultes plantejades pels consumidors, però d'una naturalesa diferent de la que pugui plantejar aquest en el marc del servei prestat, ja que se centren en les normes aplicables en matèria de transparència i protecció a la clientela, així com sobre els cursos legals existents per a l'exercici dels seus drets, i són de diferent naturalesa de les que preveu aquesta Llei.

L'exclusió financera o la falta d'accés a serveis i productes financers apropiats per portar una vida social normal és un fenomen complex en el qual s'interrelacionen factors com la distribució de la població en el territori, la seva estructura d'edat, les seves

característiques socioeconòmiques o els canals de distribució dels serveis financers disponibles. Un nombre substancial de municipis espanyols no té una oficina bancària i, a vegades, les alternatives d'atenció presencial no sempre estan disponibles. En altres casos, els canals digitals i telemàtics no s'adapten al nivell de familiaritat, ús i coneixement d'alguns segments de la població respecte a aquestes tecnologies, cosa que a la pràctica n'impedeix l'ús.

En general, la informació estadística disponible mostra que tenen menys capacitat digital les persones més grans, amb una renda més baixa i que viuen en municipis més petits. Són aquests grups, per tant, els més vulnerables davant de la falta d'accés als serveis financers i l'exclusió financera.

Per tot això, cal aplicar també en l'àmbit del servei d'atenció al client el principi de prestació personalitzada de serveis financers, que ha de tenir en consideració circumstàncies personals dels clients, com l'edat, la situació de discapacitat, la condició de persona estrangera i la seva situació administrativa i el nivell de competències digitals, a més de les característiques de la zona geogràfica en què resideix, entre d'altres. Així, s'exigeix a les entitats financeres que s'assegurin que el canal que posen a disposició del públic per al servei d'atenció a la clientela, sigui presencial, telefònic o telemàtic, o una combinació d'aquests, és el més adequat tenint en compte aquestes característiques.

També es recull el règim d'atenció telefònica en la normativa sectorial, per la seva importància en la millora de les condicions materials del servei d'atenció a la clientela, però amb les adaptacions degudes a les particularitats del sector financer. Convé destacar que no escau presentar queixes i reclamacions per aquesta via a causa de la informació contractual necessària que ha d'aportar la clientela a l'hora d'iniciar el procés.

Finalment, aquesta Llei garanteix que la supervisió en matèria d'atenció a la clientela de les entitats del sector financer la continuïn exercint els supervisors sectorials, la Comissió Nacional del Mercat de Valors, el Banc d'Espanya i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, mantenint així els alts estàndards de compliment que exigeixen els supervisors sectorials.

En el sector de les telecomunicacions, partint de la prevalença de la normativa sectorial que recull aquesta Llei, es reforma la Llei 11/2022, de 28 de juny, a fi de garantir la seguretat jurídica. Amb això es busca adaptar el contingut de la Llei al sector de les telecomunicacions considerant-ne les particularitats.

Finalment, es regulen detalladament els títols competencials que emparen la seva promulgació, les facultats de desplegament i la seva entrada en vigor.

IV

Aquesta iniciativa legislativa compleix els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència que estableix l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

La seva necessitat i eficàcia es justifiquen per la necessitat d'una protecció més gran de les persones consumidores i usuàries i la millora del funcionament del mercat de béns i serveis, a més de la idoneïtat de l'instrument normatiu elegit per garantir l'adaptació correcta del nostre dret amb la modificació de la legislació estatal existent. Es pretén garantir que els serveis d'atenció a la clientela implementats per les empreses constitueixin d'una manera efectiva un mecanisme de resolució dels conflictes que es puguin derivar de l'execució dels contractes, i així millorar el benestar de les persones consumidores i usuàries i contribuir al mateix temps a reduir la litigiositat que hi ha actualment.

La proporcionalitat de la iniciativa es justifica per l'actual disparitat de criteris i sistemes que estableixen les empreses en diferents sectors, la qual cosa comporta la necessitat d'implementar unes garanties mínimes per a la protecció integral de les persones consumidores i usuàries independentment de la relació de consum de la qual es tracti. Les noves obligacions imposades als operadors econòmics tenen com a única finalitat garantir que la clientela pugui exercir de manera efectiva els seus drets en l'àmbit de consum, obligacions que són les mínimes necessàries per a tal garantia. Aquesta

flexibilitat en favor de la proporcionalitat també s'estén al compliment dels nous requisits administratius en relació amb les petites i mitjanes empreses.

Així mateix, es garanteix la seguretat jurídica en relació amb la normativa tant horitzontal com sectorial que regula els serveis d'atenció a la clientela. A aquest efecte, s'incideix en la preeminència de la normativa sectorial sobre l'horitzontal i es porten a terme modificacions de la normativa sectorial aplicable a fi de garantir uns drets anàlegs a les persones consumidores independentment del sector de què es tracti.

Aquesta iniciativa compleix també el principi d'eficiència, ja que no comporta càrregues administratives innecessàries i racionalitza la gestió dels recursos de les autoritats de consum a fi d'aconseguir una protecció integral eficient dels drets de les persones consumidores i usuàries. Les obligacions imposades als operadors econòmics són prou flexibles per permetre l'assignació eficient dels seus recursos i l'adaptació al sector en el qual operin.

Finalment, quant al principi de transparència, s'han complert els tràmits de consulta pública prèvia i d'audiència i informació pública, de conformitat amb les exigències de l'article 26 de la Llei 50/1997, de 27 de novembre, del Govern.

Aquest text normatiu contribueix a donar compliment a la fita 436, pertanyent a la reforma 3 del component 11 de la Decisió d'execució del Consell (CID, de les sigles en anglès), relativa a l'aprovació de l'avaluació del Pla de recuperació i resiliència d'Espanya, definint les accions que garanteixin als clients l'exercici dels seus drets en relació amb els contractes subscrits i establint normes de qualitat i exigències de control o auditoria per verificar l'aplicació d'aquestes accions.

Aquesta Llei es dicta a l'empara de l'article 149.1.1a, 6a, 8a, 11a i 13a de la Constitució espanyola, que atribueix a l'Estat, respectivament, la competència sobre la regulació de les condicions bàsiques que garanteixin la igualtat de tots els espanyols en l'exercici dels seus drets; la competència exclusiva sobre legislació mercantil; en matèria de bases de les obligacions contractuals; de bases de l'ordenació de crèdit, banca i assegurances, i la competència sobre les bases i la coordinació de la planificació general de l'activitat econòmica.

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. *Objecte.*

Aquesta Llei té per objecte la regulació dels nivells mínims de qualitat i de l'avaluació dels serveis d'atenció a la clientela de les empreses que prestin determinats serveis de caràcter bàsic d'interès general i de les grans empreses.

Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

1. Aquesta Llei és aplicable a totes les empreses, establertes a Espanya o en qualsevol altre estat, que portin a terme l'execució efectiva dels serveis de caràcter bàsic d'interès general següents, oferts o prestats en territori espanyol:

- a) serveis de subministrament i distribució d'aigua, gas i electricitat;
- b) serveis de transport aeri de passatgers, de transport de viatgers per ferrocarril, de transport de passatgers per mar o per vies navegables i de transport de viatgers amb autobús o autocar;
- c) serveis postals;
- d) serveis de comunicacions electròniques, inclosos els serveis telefònics que s'han de regir per la seva normativa sectorial aplicable i, en particular, per la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions, i
- e) serveis financers, que s'han de regir per la seva normativa sectorial aplicable i, en particular, per la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.

S'inclouen en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei les empreses prestadores dels serveis públics que presten les administracions públiques en els sectors esmentats en aquest apartat quan medii una relació de consum amb la seva clientela.

Així mateix, s'inclouen en l'àmbit d'aplicació els serveis la prestació dels quals sigui temporalment gratuïta com a conseqüència d'una oferta, promoció o estratègia comercial anàloga.

En favor de la proporcionalitat, s'han d'adaptar els requisits que preveu aquesta norma per a la seva aplicació flexibilitzada a les cooperatives i entitats sense ànim de lucre que prestin, fins i tot de manera eventual, serveis de caràcter bàsic d'interès general i que ocupin menys de 250 treballadors i treballadores.

2. Aquesta Llei és aplicable a les empreses i grups de societats, en el sentit de l'article 42 del Codi de comerç, establerts a Espanya o en qualsevol altre estat, que duguin a terme la venda de béns o la prestació de serveis diferents dels que recull l'apartat anterior en territori espanyol destinats principalment a persones consumidores i usuàries, d'acord amb l'article 3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, sempre que, en l'exercici econòmic anterior, de manera individual o en el si del grup de societats del qual formin part, hagin ocupat almenys 250 persones treballadores, el seu volum de negocis anual hagi excedit de 50 milions d'euros o el seu balanç de negocis anual hagi excedit de 43 milions d'euros.

3. La Llei és aplicable independentment del canal de comunicació elegit, de la inclusió del servei d'atenció a la clientela en l'estructura organitzativa de l'empresa o en la d'un tercer o de la ubicació geogràfica del punt de comunicació amb les persones consumidores i usuàries.

4. El que estableix aquesta Llei s'aplica amb caràcter supletori respecte del que disposen altres lleis generals per a la defensa de les persones consumidores i usuàries o la normativa sectorial que regula els serveis d'atenció a la clientela, considerant sempre d'aplicació preferent la normativa sectorial.

5. En particular, els serveis financers s'han de regir pel que fa a l'atenció a la clientela per la normativa sectorial que els sigui aplicable a cada moment, i aquesta norma és d'aplicació supletòria. No obstant això, no són aplicables al sector financer l'apartat 8 de l'article 13, ni els articles 18, 19, 21, 22 i 23.

La supervisió de la normativa en matèria de serveis d'atenció a la clientela en el sector financer recau, en tots els casos, en les autoritats supervisores competents que reguli la normativa sectorial pròpia.

6. Així mateix, els serveis de comunicacions electròniques s'han de regir, pel que fa a l'atenció a la clientela, per la normativa sectorial que els sigui aplicable a cada moment, i aquesta norma és d'aplicació supletòria.

7. Aquesta Llei també és aplicable a l'Administració General de l'Estat i els seus organismes i empreses dependents.

8. D'acord amb la normativa general de protecció al consumidor, aquesta Llei és aplicable a l'oferta onerosa de productes i serveis, quan el consumidor o usuari els contracti a canvi d'una contraprestació.

Article 3. *Definicions.*

Als efectes d'aquesta Llei s'entén per:

1. Clientela: les persones consumidores o usuàries que hagin comprat un bé i a les que se'ls hagi dirigit una oferta comercial personalitzada o hagin formalitzat un contracte amb una empresa prestadora de serveis, independentment del seu caràcter oneros o gratuït i que facin ús efectiu del servei, fins que s'extingeixin definitivament tots els efectes del contracte.

A l'efecte d'aplicar aquesta Llei, també es consideren clients:

- a) Les persones consumidores i usuàries que hagin estat donades d'alta en la prestació de serveis sense el seu consentiment.
- b) Les persones consumidores i usuàries que continuïn rebent factures d'un servei per al qual han sol·licitat la baixa o que no han contractat, o a les que se'ls exigeixi, de manera directa o indirecta, un pagament pels serveis esmentats.
- c) Les persones consumidores i usuàries que hagin adquirit un producte i aquest continuï cobert pel termini legal o comercial de garantia.

2. Consulta: sol·licitud d'informació o assessorament feta per la clientela en relació amb el bé o servei contractat o l'oferta comercial personalitzada. Així mateix, i en el cas de subministraments de serveis energètics, s'inclouen en aquesta categoria les consultes relacionades amb l'estalvi, l'eficiència energètica i l'energia renovable.

A aquests efectes, es distingeixen dos tipus de consultes:

- a) Consultes que es decideixen en el moment.
- b) Consultes que per a la seva resolució requereixen accions posteriors, que s'equiparen, excepte pel que fa al lliurament del justificant i la clau identificativa, a les queixes o reclamacions.

3. Empresa o empresari: les definicions com a empresari de l'article 4 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

A l'efecte d'incloure'ls en aquesta norma, es considera que la menció «empresa o empreses» es refereix també a l'Administració General de l'Estat i els seus organismes o entitats dependents.

4. Incidència: qualsevol gestió relativa a l'execució del contracte o de l'oferta comercial feta, com ara la comunicació d'avaries, la sol·licitud de baixa del servei en conjunt o d'alguna de les prestacions o facilitats addicionals, l'alta en una nova oferta, el canvi de tarifes o del pla de preus i altres anàlogues.

5. Nivells mínims de qualitat: paràmetres objectius de qualitat que tenen caràcter imperatiu per a tota empresa que porti a terme la venda de béns o la prestació de serveis inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei.

6. Oferta comercial personalitzada: pràctica comercial dirigida de manera expressa a un consumidor o usuari, identificat mitjançant les seves dades personals, que, d'una manera adequada al mitjà de comunicació utilitzat, inclogui informació sobre les característiques del bé o servei i el seu preu adaptat a les circumstàncies personals d'aquest consumidor o usuari, de manera que li permeti prendre una decisió sobre la contractació d'aquests.

7. Persones amb discapacitat: són les que defineix l'article 4 del text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

8. Persones consumidores vulnerables: són les que defineix l'apartat 2 de l'article 3 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

9. Persones consumidores i usuàries: les persones que defineix l'apartat 1 de l'article 3 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

10. Queixa o reclamació: qualsevol manifestació relativa a la provisió defectuosa del producte o prestació del servei objecte del contracte subscrit o de l'incompliment o el compliment defectuós de l'oferta feta, comunicada per la clientela al servei d'atenció, independent de la seva qualificació interna com a queixa, reclamació, incidència o altres denominacions anàlogues.

11. Serveis d'atenció a la clientela: l'organització de mitjans materials i personals que l'empresa posa a disposició de la clientela amb la finalitat de rebre consultes, gestionar i resoldre queixes o reclamacions, avaries o qualsevol altra incidència tècnica, comercial o administrativa relativa a la venda de béns o a la prestació de serveis, independentment que siguin gestionats per la mateixa empresa o per un tercer.

Els canals de comunicació que utilitzin les empreses poden incloure la comunicació presencial (establiments oberts al públic, visites d'agent comercial), sempre que no ho prohibeixi expressament la normativa sectorial que sigui aplicable, i qualsevol forma de comunicació a distància per a la interlocució (correu ordinari, atenció telefònica, correu electrònic, formulari web o altres formes de comunicació electrònica). En qualsevol cas, s'ha de tenir en consideració l'obligació de ser atès per una persona física (no de manera automàtica o maquinal), a demanda del client.

12. Suport durador: el suport definit com a tal a la lletra q) de l'apartat 1 de l'article 59 *bis* del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

13. Persones d'edat avançada: les persones de 65 anys o més.

14. Operador: persona física que presta l'atenció especialitzada en el servei d'atenció a la clientela, amb formació i capacitat adequades en funció del sector de l'activitat.

Article 4. *Principis generals.*

1. Les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de disposar d'un servei d'atenció a la clientela gratuït, eficaç, universalment accessible, inclusiu, no discriminatori i avaluable.

2. El servei d'atenció a la clientela al qual es refereix l'apartat anterior, a més de complir els requisits que estableix l'article 21 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, ha de permetre a la clientela:

a) Presentar queixes, reclamacions, incidències o consultes i rebre la comunicació que les resol.

b) Reclamar amb celeritat en cas d'error, defecte, deteriorament o qualsevol altra incidència.

c) Tenir constància de les consultes que requereixin accions posteriors, queixes, reclamacions i incidències presentades, mitjançant el lliurament d'una clau identificativa i un justificant per escrit, en un suport durador a elecció de la clientela.

d) Quan sigui legalment procedent, obtenir la devolució equitativa del preu del bé o servei, totalment o parcialment, i altres compensacions legalment procedents, en cas d'incompliment o compliment defectuós del contracte o l'oferta comercial.

e) La possibilitat que les persones consumidores vulnerables i, en especial, les persones amb discapacitat en atenció a la discapacitat acreditada puguin escollir el format de comunicació amb el servei d'atenció a la clientela, d'acord amb el que preveu l'article 15.

3. En el cas de les empreses prestadores de serveis, el servei d'atenció a la clientela, a més, ha de permetre:

a) Assegurar-se de la naturalesa, les característiques, les condicions i la utilitat o finalitat del servei o producte contractat o ofert de manera personalitzada a les persones consumidores i usuàries.

b) Accedir a una informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada sobre qualsevol incidència sorgida al voltant de la prestació normal del servei.

c) Conèixer els nivells mínims de qualitat i els mecanismes existents per acreditar-ne el compliment, així com fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferts.

d) En el cas del subministrament d'energia, sol·licitar informació sobre les mesures d'estalvi i eficiència energètica, així com les possibilitats de contractar energia procedent de fonts renovables.

4. En el supòsit de contractes de serveis de tracte successiu, l'empresari no pot suspendre la prestació del servei amb posterioritat a la presentació de la reclamació si la reclamació està directament relacionada amb el motiu de la suspensió pretesa, llevat que el manteniment del servei pugui afectar la seguretat de les persones o de les coses i mentre no tingui lloc la comunicació a la persona consumidora de la resolució expressa i motivada d'aquella, excepte en els casos en què així ho determini la normativa sectorial que sigui aplicable. Aquesta prohibició de suspensió de les prestacions de serveis de tracte successiu s'estén en cas que la clientela elevi la queixa, reclamació o incidència a altres sistemes de resolució extrajudicial de conflictes que preveu l'apartat 7 de l'article 13.

5. Les empreses han d'informar els seus clients de les incidències que afectin la prestació del servei o la seva continuïtat mitjançant els canals o les dades de contacte preferent indicats per la clientela en el contracte, i han d'informar de la incidència en un suport durador, en funció del canal de comunicació escollit. A aquest efecte, els clients han de mantenir actualitzades les seves dades de contacte.

Les empreses distribuïdores d'electricitat, aigua i gas natural han d'informar, de manera immediata i completa (origen de la incidència, afectació, mesures adoptades i termini de resolució i restauració del subministrament) les empreses comercialitzadores de possibles incidències que afectin el subministrament.

Reglamentàriament, l'administració competent ha de determinar les condicions en què s'ha de subministrar aquesta informació, que ha de ser veraç i precisa, incloent-hi els drets i les indemnitzacions que si s'escau siguin procedents, i que les empreses han de comunicar de manera immediata, una vegada tinguin coneixement de la incidència i sense necessitat que la hi requereixi expressament l'usuari. En els sectors en què sigui obligada la separació d'activitats, quan l'empresa que rep una queixa, una reclamació o una incidència no sigui l'única responsable de gestionar-la, s'han d'aplicar les responsabilitats diferenciades que estableixin les normatives sectorials que regulin els aspectes inclosos en aquesta norma.

6. Les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de garantir l'accessibilitat als serveis d'atenció a la clientela a les persones consumidores vulnerables, en especial a les persones amb discapacitat i a les persones d'edat avançada, atenent, de manera específica, el nivell de competències digitals d'aquestes persones. Quan una persona consumidora vulnerable formuli una queixa, reclamació o comunicació d'incidència de manera presencial, l'empresa ha de posar a disposició de la persona consumidora que ho sol·liciti els mitjans de suport i prestar-li l'assistència individualitzada i personal que requereixi a aquest efecte. En l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei s'han de tenir en compte els principis d'igualtat de tracte, no-discriminació i accessibilitat universal.

7. Les empreses han d'assumir la càrrega de la prova del compliment de les obligacions que els imposa aquesta Llei.

Article 5. *Informació sobre el servei d'atenció a la clientela.*

1. Els canals de comunicació d'atenció a la clientela habilitats per l'empresa han de figurar bé en el mateix contracte, en les factures que emeti als clients o a la seva pàgina web, en un apartat específic fàcil d'identificar. En aquests suports, la informació esmentada ha de ser universalment accessible i tenir una mida, presentació i format que permeti al client fer-ne una lectura fàcil, incorporar-hi també el format de lectura fàcil i pictogrames i estar ubicada en un lloc destacat, que, en el cas de les pàgines web, ha de ser a la pàgina d'inici. A aquest efecte, la informació ha de complir, almenys, els requisits que estableix la lletra b) de l'apartat 1 de l'article 80 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

En cas que la informació a l'usuari estigui continguda en mitjans audiovisuals, aquests han de ser accessibles.

Si el servei d'atenció al client es presta de manera presencial, els taulells de punts d'atenció han de disposar de mesures que facilitin l'accessibilitat a la informació i a la comunicació.

2. Quan el contracte es formalitzi en un títol de transport o un document de compra amb una mida que impossibiliti fer-hi constar els canals de comunicació d'atenció a la clientela habilitats per l'empresa, aquests han de ser visibles en els llocs de venda dels productes o serveis adquirits, en les pàgines web de les empreses proveïdores de béns o prestadores de serveis i en el mateix mitjà de transport o document de compra, d'acord amb les exigències d'accessibilitat que preveu l'apartat anterior, i tot això en termes d'accessibilitat universal, inclosa l'accessibilitat digital i l'accessibilitat cognitiva mitjançant el format de lectura fàcil i/o pictogrames.

3. Sense perjudici de les altres obligacions d'informació que estableix el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, així com la normativa sectorial que sigui aplicable, abans que la persona consumidora o usuària quedi vinculada per un contracte o una oferta comercial corresponent, l'empresa li ha de facilitar de manera clara i comprensible i en format universalment accessible la informació següent sobre el servei d'atenció a la clientela:

a) Canals de comunicació disponibles, incloent-hi, com a mínim, els que indica l'apartat 1 de l'article 7, d'acord amb la normativa que sigui aplicable a cada cas.

b) Mecanisme que garanteixi a la clientela, a través d'un suport durador, la constància de la formulació o la presentació i del contingut de les consultes, queixes o reclamacions i incidències.

c) Mitjà que faciliti a la clientela el seguiment de l'estat de tramitació del procediment en el qual estigui interessat i que no hagi estat resolt de manera telefònica o per mitjans telemàtics en la comunicació inicial del client, que ha de ser intel·ligible, viable, senzill, gratuït i fàcilment accessible, en atenció a les característiques particulars de la clientela en tots els formats atenent les necessitats de la clientela.

d) En el cas dels serveis bàsics d'interès general que preveu l'apartat 1 de l'article 2 que es prestin de manera continuada en el temps, el temps màxim previst per a la resolució dels diferents tipus de consultes, queixes, reclamacions o incidències possibles que, en cap cas, pot ser superior al que estableix la normativa general o sectorial aplicable.

e) Canals de comunicació disponibles per comunicar la resolució de les consultes, queixes, reclamacions i incidències que ha d'incloure, com a mínim, els que indica l'apartat 1 de l'article 7.

f) Sistemes de resolució extrajudicial de conflictes als quals la clientela pot tenir accés i com pot accedir-hi. Les empreses que no estiguin adherides a aquests sistemes de resolució han d'informar els seus clients, en cas de conflicte amb l'empresa, sobre els organismes als quals poden acudir per defensar els seus drets i, almenys, sobre els organismes sectorials i els acreditats en el seu territori en virtut de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

g) Horari del servei d'atenció a la clientela.

4. La informació sobre el servei d'atenció a la clientela a què fa referència l'apartat anterior forma part integrant dels contractes que formalitza l'empresa i, sense perjudici d'altres suports informatius, s'ha d'incloure, en tot cas, en la seva pàgina web, si n'hi ha, així com en les factures que s'emeten en relació amb el contracte.

5. En cas que el mitjà utilitzat sigui l'atenció telefònica, s'ha de subministrar la informació que preveu l'apartat 3 i, a més, s'han d'introduir locucions informatives, a les quals es pugui accedir voluntàriament, que, sense cost addicional per a la persona que fa la trucada, facilitin novament l'accés a aquesta informació de manera intel·ligible, comprensible, fàcilment accessible i amb sistemes de missatgeria instantània i

videotrucada que possibilitin la comunicació tant de consumidors i usuaris amb problemes de comunicació oral o auditius com de persones amb paràlisi cerebral sense comunicació oral o disàrtria associada. A més, s'ha d'oferir un mitjà alternatiu perquè les persones amb discapacitat, particularment les que tenen problemes d'audició i d'expressió oral, puguin contactar amb el servei d'atenció a la clientela.

CAPÍTOL II

Nivells mínims de qualitat

Article 6. *Paràmetres mínims de qualitat.*

Els serveis d'atenció a la clientela de les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de garantir el nivell mínim de qualitat que es correspon amb el compliment dels paràmetres de qualitat que es relacionen en aquest capítol.

Article 7. *Mitjans de comunicació a disposició de la clientela.*

1. Les empreses han d'admetre per a la presentació de consultes, queixes, reclamacions o incidències la utilització del mateix canal mitjançant el qual es va iniciar la relació contractual, així com, almenys, la via postal o telefònica, o els mitjans de comunicació electrònica, i garantir sempre l'accessibilitat universal.

2. S'ha d'assegurar que el consumidor, en la presentació de consultes, queixes, reclamacions o incidències de les empreses que presten serveis en comunitats autònomes amb llengua oficial diferent del castellà, utilitza el castellà o qualsevol de les llengües oficials quan el servei d'atenció a la clientela es dirigeixi a clientela situada en comunitats autònomes que disposin de llengües oficials.

3. En cas que es faciliti una adreça postal als efectes d'aquesta Llei que sigui diferent de la corresponent al domicili social de l'empresa o de la que aparegui a la seva pàgina web, és vàlida la consulta, queixa, reclamació o incidència presentada a qualsevol d'aquestes adreces.

4. Els establiments fixos oberts al públic, siguin propis o franquiciats, de les empreses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei també han d'acceptar les consultes, queixes, reclamacions o incidències dels clients, i lliurar-los la clau identificativa corresponent als termes que estableixen els articles 11 i 12. En cas que aquestes empreses disposin d'un servei centralitzat i gratuït, adaptat a aquesta norma, d'atenció a les consultes, queixes, reclamacions i incidències dels seus clients, poden facilitar-hi l'accés en els seus establiments físics per mitjans eficaços; en tot cas, s'ha de garantir el lliurament de la clau identificativa corresponent.

Article 8. *Atenció personalitzada.*

1. Es prohibeix l'ús de contestadors automàtics o altres mitjans anàlegs com a mitjà exclusiu d'atenció a la clientela.

2. A sol·licitud de la persona consumidora o usuària, quan una consulta, queixa, reclamació o comunicació d'incidència es formuli per via telefònica o electrònica, l'empresa ha de garantir una atenció personalitzada des de les opcions que posen a disposició del client en el menú principal del canal telefònic. En aquest sentit, la utilització de contestadors automàtics, bots conversacionals o altres mitjans anàlegs han d'oferir a la clientela la possibilitat de sol·licitar una atenció personalitzada des de les opcions que posen a disposició del client en el menú principal, en qualsevol moment de la interacció, des del seu inici.

A aquests efectes, es considera atenció personalitzada l'oferta directament a través d'una persona física operadora que contesta en temps real a la clientela, que s'ha d'identificar, en tot cas, a l'inici de la conversa. La identificació de l'operador o l'operadora

ha de respectar, en qualsevol cas, la normativa vigent sobre protecció de dades personals.

L'atenció personalitzada s'ha de prestar tan aviat com sigui possible des de la sol·licitud de la clientela, garantint que el 95% de les sol·licituds d'atenció personalitzades siguin ateses, de mitjana, en un termini inferior a tres minuts des que la clientela hagi efectuat la sol·licitud.

3. En cas d'insatisfacció amb l'atenció rebuda per part de l'operador, qui hagi iniciat la comunicació pot sol·licitar que es transfereixi la comunicació a una persona física supervisora o a un departament específic de qualitat, que l'ha d'atendre en el transcurs d'aquesta mateixa comunicació. Quan aquesta transferència no sigui possible en un termini inferior a tres minuts, l'empresa pot contactar-hi amb posterioritat, sempre dins del mateix dia laborable en què hagi rebut la comunicació.

4. Les empreses no poden tallar una comunicació amb el client per raó de temps d'espera llarg.

5. Quan un consumidor o usuari en situació de vulnerabilitat formulï una queixa, reclamació o comunicació d'incidència de manera presencial, l'empresa ha de posar a la seva disposició els mitjans de suport i prestar-li l'assistència individualitzada i personal que pugui requerir a aquest efecte.

6. A sol·licitud de la persona consumidora o usuària situada en comunitats autònomes que disposin de diverses llengües oficials, cal assegurar l'atenció en l'idioma oficial que se sol·liciti, sempre que l'empresa presti serveis en les comunitats autònomes que disposen de llengua oficial diferent del castellà i la llengua utilitzada sigui oficial en la comunitat autònoma en qüestió.

Article 9. *Mitjans materials i humans.*

1. Les empreses s'han d'assegurar que els serveis d'atenció a la clientela estiguin dotats dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions i per garantir els drets lingüístics de la clientela, independentment que aquest servei sigui prestat de manera directa o no, i poden adaptar els mitjans tècnics i humans a les diferents necessitats temporals de l'exercici de la seva activitat.

Així mateix, les empreses han d'assegurar la transmissió d'informació requerida per aquest departament a la resta de departaments de l'empresa i la coordinació entre aquests, amb ple respecte a la protecció de dades de caràcter personal.

2. El personal que presti atenció personalitzada a la clientela, així com qui dissenyi i gestioni els mitjans automatitzats que es puguin utilitzar a aquests efectes, ha de tenir una formació i una capacitat adequades, en funció del sector o de l'activitat, que garanteixi l'eficàcia en la gestió que dugui a terme, incloent-hi una formació específica prèvia en idiomes cooficials i accessibilitat universal, en atenció a persones consumidores vulnerables i usuàries en situació de vulnerabilitat i, en especial, a persones amb discapacitat o d'edat avançada. A aquest efecte, l'empresa és responsable de proporcionar al personal la formació i la capacitat continuades que sigui necessària per adaptar els seus coneixements sobre l'activitat a les llengües cooficials, a les variacions tecnològiques i necessitats del mercat, incloent-hi, en qualsevol cas, la formació sobre accessibilitat universal.

Article 10. *Règim d'atenció telefònica.*

1. Les empreses han de posar a disposició de la clientela un servei d'atenció telefònica a l'efecte d'aquesta Llei i han d'assegurar que l'ús de l'atenció telefònica no comporti a la persona consumidora i usuària un cost superior al cost d'una trucada a una línia telefònica fixa geogràfica o mòbil estàndard. Així mateix, les empreses poden posar a disposició dels clients un servei de missatgeria instantània per resoldre dubtes alhora que es formalitza la prestació del servei.

2. En el supòsit d'utilitzar, d'acord amb l'apartat anterior, una línia telefònica de tarifació especial que comporti un cost per a la persona consumidora o usuària,

l'empresari li ha de facilitar, juntament amb la informació sobre aquesta línia telefònica de tarifació especial, i en igualtat de condicions, informació sobre un número geogràfic o mòbil alternatiu, i informar-la sobre el cost del servei associat a cada numeració.

3. La comunicació iniciada per la clientela via telefònica ha de ser atesa de manera efectiva per l'empresa al més aviat possible, la qual ha de garantir que el 95% de les trucades rebudes siguin ateses, de mitjana, en un termini inferior a tres minuts.

Als efectes d'aquest apartat, no es considera que una comunicació iniciada per via telefònica ha estat atesa de manera efectiva quan aquesta atenció no permeti a la clientela exposar el motiu de la comunicació i sol·licitar l'atenció personalitzada per part d'un operador.

4. Es prohibeix la derivació d'un telèfon gratuït a números que impliquin un cost per a la clientela, sigui via telefònica, mitjançant missatges de text o altres anàlegs per a l'atenció de consultes, queixes, reclamacions i incidències. El servei d'atenció a la clientela en cap cas ha de proporcionar ingressos addicionals, ni directes ni indirectes, a l'empresa a costa de la clientela.

5. En el supòsit de persones amb discapacitat auditiva, el canal telefònic ha de ser accessible i s'ha de complementar, a elecció de la persona amb discapacitat, amb un sistema alternatiu de missatgeria escrita instantània per aplicació de dispositiu mòbil d'ús generalitzat o bé amb un sistema de videointerpretació en llenguatge de signes o un altre sistema de naturalesa anàloga que permeti complir amb el que disposa l'article 15.

6. En el supòsit de persones d'edat avançada o amb discapacitat, el canal telefònic s'ha d'oferir i garantir l'atenció prioritària respecte d'altres persones consumidores i usuàries.

Article 11. Tramitació centralitzada de consultes, queixes, reclamacions o incidències.

1. Les empreses han de proporcionar a la clientela una clau identificativa de qualsevol consulta, queixa, reclamació o incidència transmesa per les persones consumidores o usuàries o, en cas de serveis de tracte successiu, han de tenir un mètode d'identificació per usuari que els permeti identificar fàcilment l'usuari i la consulta, queixa, reclamació o incidència transmesa per la persona consumidora o usuària.

En el cas de consultes, la clau identificativa únicament és preceptiva en el supòsit que aquestes requereixin accions posteriors o estiguin en el supòsit primer de l'article 12, no puguin ser contestades durant el transcurs de la mateixa comunicació.

2. Els serveis d'atenció a la clientela han de comunicar a la clientela, durant la interlocució relacionada amb cada consulta, si s'escau, queixa, reclamació o incidència, la clau identificativa d'aquesta, de manera que la simple referència a aquesta permeti a la clientela seguir l'estat de la seva tramitació, de manera fàcilment accessible, viable i àgil.

Article 12. Constància de la consulta, queixa, reclamació o incidència.

1. Siguí quin sigui el mitjà de presentació de la consulta, queixa, reclamació o incidència, sense perjudici de l'assignació d'una clau identificativa per facilitar-ne el seguiment, l'empresa ha de lliurar, en el transcurs de la comunicació, quan el client així ho sol·liciti expressament o en els casos que reglamentàriament es determini, un justificant de la consulta, queixa, reclamació o incidència presentada que permeti la constància del contingut, la data i l'hora en què la rep el destinatari. Aquest justificant l'ha de facilitar l'empresa entre els que disposi i en un suport durador, llevat que el client sol·liciti de manera expressa un mitjà diferent al que inicialment proposi l'empresa.

En el cas de consultes, a l'efecte d'aquest article, únicament és preceptiu el lliurament del justificant a la clientela sempre que impliqui l'obertura d'una sol·licitud d'informació concreta quan la contestació a aquestes, per part del servei d'atenció a la clientela, tingui relació amb un contracte subscrit prèviament.

En cas que la consulta, si s'escau, queixa, reclamació o incidència es presenti mitjançant una trucada telefònica, videotrucada o missatgeria instantània, i si la clientela dona el seu consentiment exprés, l'empresa ha de gravar la trucada amb la finalitat que

estableix aquest apartat i ha d'informar del mitjà per accedir-hi en el justificant que es trameti. En aquests supòsits, l'empresa ha de conservar una còpia d'aquesta gravació, o de la seva transcripció, almenys fins que s'hagi notificat a la clientela la resolució de la consulta, queixa, reclamació o incidència de la qual deriva.

2. El lliurament del justificant s'ha d'efectuar per la mateixa via per la qual s'hagi presentat la consulta, queixa, reclamació o incidència o per la que qui iniciï la comunicació hagi escollit entre les que l'empresa posa a disposició de la clientela.

3. Qui iniciï la comunicació ha de facilitar les dades necessàries per al lliurament del justificant. En qualsevol cas, l'empresa les ha de sol·licitar quan qui iniciï la comunicació no les hagi facilitades directament.

Article 13. *Resolució i notificació.*

1. La resolució de les consultes, queixes, reclamacions o incidències ha d'estar motivada degudament. En aquest sentit, la resolució ha de contestar totes les qüestions exposades per la clientela i incorporar una motivació precisa i completa respecte d'aquestes en el cas de no accedir a les pretensions de la clientela, sense que escaiguin contestacions genèriques.

2. En cap cas es pot tancar la tramitació d'una consulta, queixa, reclamació o incidència pel transcurs del termini fixat per a la seva resolució que no sigui imputable a la clientela.

3. En els casos en què la consulta, queixa, reclamació o incidència no es presenti de manera completa, l'empresa ha de concedir un termini no inferior a deu dies hàbils a la clientela per esmenar-la. És a partir de l'esmena que s'ha d'iniciar el termini de resolució de la consulta, queixa, reclamació o incidència. En cas que la clientela no esmeni la consulta, reclamació o incidència, s'ha de considerar resolta.

4. En els casos en què l'empresa al·legui el transcurs del termini per a la resolució per causes imputables a la clientela, l'empresa ha d'assumir la càrrega de la prova. La prova ha d'incloure, així mateix, la constatació d'haver informat prèviament la clientela de les conseqüències del transcurs del termini, així com de l'atorgament del termini indicat en l'apartat anterior per a l'esmena.

5. El mitjà utilitzat per comunicar la resolució de consultes, queixes, reclamacions o incidències a la clientela ha de ser el mateix pel qual s'hagi presentat la consulta, queixa, reclamació o incidència o pel que la clientela hagi escollit d'entre els que l'empresa hagi posat a la seva disposició. En cas que la reclamació es tanqui a través d'una trucada telefònica, videotrucada o missatgeria instantània, i si el client dona el seu consentiment exprés, l'empresa ha de gravar la trucada amb la finalitat que estableix aquest article i ha d'informar del mitjà per accedir-hi en el justificant que es trameti i prenent les precaucions degudes respecte de les dades de caràcter personal que contenen les gravacions.

6. La resposta a la consulta, queixa, reclamació o incidència s'ha de fer en la mateixa llengua en què la clientela hagi presentat la consulta, queixa, reclamació o incidència, d'acord amb el que preveu l'apartat 2 de l'article 7.

7. En cas que en la resolució l'empresa no accedeixi a les pretensions de la clientela, ha d'informar en aquesta resolució dels sistemes de resolució extrajudicial de conflictes als quals la clientela pot tenir accés i com pot accedir-hi. Les empreses que no estiguin adherides a aquests sistemes de resolució han d'informar els seus clients en la resolució desestimària sobre els organismes als quals poden acudir per defensar els seus drets i, almenys, sobre els organismes sectorials i els acreditats en el seu territori, en virtut de la Llei 7/2017, de 2 de novembre.

8. La submissió de la queixa, reclamació o incidència a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes dona lloc a la suspensió de les accions de gestió de cobrament o suspensió del servei, en el cas de serveis de tracte successiu, relacionades amb ella, suspensió que s'ha de mantenir mentre no tingui lloc la comunicació a la persona consumidora o usuària de la resolució expressa i motivada, excepte en els casos en què així ho determini la normativa sectorial aplicable.

9. La resposta a les incidències basades en avaries que afectin de manera simultània i massiva una pluralitat de clients dels serveis de subministrament i distribució d'aigua i energia i serveis de telecomunicacions s'ha d'efectuar, atesa la naturalesa pròpia i específica, de manera simultània i actualitzada a tots els afectats mitjançant el canal digital de l'empresa, que inclou el correu electrònic, les xarxes socials, els llocs web i/o les aplicacions mòbils, i, si s'escau, mitjançant els mitjans de comunicació oportuns.

En qualsevol cas, per a les incidències presentades a través d'un mitjà no digital, la resposta s'ha de portar a terme en el mateix format en què s'hagi presentat la incidència i, almenys, per via SMS.

Article 14. *Disponibilitat del servei d'atenció a la clientela.*

1. L'horari del servei d'atenció al client s'ha d'ajustar a l'horari comercial de l'empresa, independentment de si l'activitat econòmica es porta a terme a través d'establiments físics o per via electrònica. En cas que l'activitat es porti a terme per via electrònica, s'ha de determinar l'horari comercial a aquest efecte pel temps en què sigui possible efectuar transaccions comercials amb els consumidors.

2. En tot cas, per als serveis bàsics d'interès general que preveu l'apartat 1 de l'article 2 d'aquesta norma que es prestin de manera continuada, el servei d'atenció a la clientela ha d'estar disponible 24 hores al dia, cada dia de l'any, per a la comunicació d'incidències relatives a la continuïtat del servei.

Als efectes d'aquest apartat, s'entén que els serveis bàsics d'interès general es prestin de manera continuada quan el proveïdor del servei s'obligui a realitzar una sola prestació continuada en el temps o una pluralitat de prestacions successives, periòdiques o intermitents, per un temps determinat o indefinit, que es repeteixen, a fi de satisfer interessos de la clientela de caràcter successiu, periòdic o intermitent de manera més o menys permanent en el temps.

Article 15. *Accessibilitat als serveis d'atenció a la clientela.*

1. Els serveis d'atenció a la clientela s'han de dissenyar utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal, igualtat de tracte i no-discriminació. Quan excepcionalment hi hagi impossibilitat tècnica, s'han de preveure mitjans complementaris per garantir que hi accedeixin, en igualtat de condicions, persones consumidores vulnerables i, en especial, persones amb discapacitat o persones d'edat avançada, almenys a través del mateix mitjà pel qual es va iniciar la relació contractual.

En el supòsit que el servei d'atenció a la clientela es presti de manera presencial, els taulells i punts d'atenció han de disposar de mesures que facilitin l'accessibilitat a la informació i a la comunicació.

2. Als efectes de l'apartat anterior, es presumeix l'existència d'una situació de vulnerabilitat si la persona consumidora la posa de manifest.

Article 16. *Prestació diferenciada de l'activitat d'atenció a la clientela.*

1. El servei d'atenció a la clientela ha d'estar clarament identificat i diferenciat de les altres activitats de l'empresa, de manera que la clientela pugui identificar clarament que aquest servei té com a finalitat resoldre consultes, queixes, reclamacions o incidències.

2. En cap cas, llevat que el client així ho sol·liciti, s'ha d'aprofitar que la clientela formuli consultes, queixes, reclamacions o incidències relacionades amb la continuïtat o la interrupció en els serveis bàsics d'interès general de l'article 2 per oferir béns, serveis o ofertes comercials de l'empresa reclamada, llevat que estiguin relacionades amb la resolució de la consulta, queixa, reclamació o incidència i, a més, impliquin una millora per a la clientela en les condicions de prestació del servei o del preu.

3. En els casos en què el servei d'atenció a la clientela es presti pel canal telefònic, aquest servei ha de tenir un codi numèric específic i diferenciat del codi utilitzat per

prestar serveis comercials mitjançant el canal telefònic, que també ha de ser específic per a aquests serveis.

4. L'operador que rep la trucada ha de bloquejar les trucades de serveis de comunicació vocal provinents de números de tarifes especials o intel·ligents atribuïts a serveis diferents dels que preveu l'apartat anterior.

De la mateixa manera, l'operador que origina o rep la trucada ha de bloquejar per iniciativa pròpia, o quan així ho sol·liciti l'autoritat competent, qualsevol comunicació vocal dirigida des d'un número de telèfon del qual hi hagi indicis d'originar trucades comercials sense codi numèric específic o sense complir amb el que preveu l'apartat 1 de l'article 66 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.

A aquest efecte, els operadors han d'elaborar sistemes i procediments tècnics que permetin identificar de manera objectiva i raonable les trucades comercials identificades en el paràgraf anterior. La seva utilització requereix una autorització expressa mitjançant una resolució motivada dictada per la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals.

Una vegada autoritzats, el compliment d'aquests criteris tècnics ha de permetre als operadors de bloquejar la transmissió del trànsit irregular identificat, sense necessitat d'una nova autorització individual, sempre que es notifiqui aquesta actuació en el termini màxim de dos dies hàbils a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals i, si s'escau, als operadors o proveïdors afectats, i s'aporti la informació que justifiqui la mesura adoptada.

Article 17. *Termini de resolució de consultes, queixes, reclamacions i incidències.*

1. Les consultes, queixes, reclamacions o incidències, independentment del mitjà a través del qual es presentin, s'han de resoldre en el termini més breu possible en funció de la naturalesa del problema i, en tot cas, en el termini màxim de quinze dies hàbils des de la seva presentació, llevat que la normativa sectorial estableixi un termini diferent.

2. No obstant això, en el supòsit de contractes de tracte successiu vinculats als serveis de caràcter bàsic d'interès general indicats a l'article 2, les consultes o incidències que versin sobre la continuïtat del servei, com ara talls o suspensió del servei, s'han de respondre en el termini màxim de dues hores, i s'ha de proporcionar la informació de què es disposi sobre les causes que hagin provocat la incidència i hagin afectat la continuïtat del servei, així com del termini estimat per restaurar-lo.

3. Les consultes, queixes, reclamacions o incidències relacionades amb facturació o cobraments indeguts s'han de respondre en el termini màxim de cinc dies.

Article 18. *Implantació d'un sistema de valoració de la satisfacció del client.*

1. Les empreses han d'implantar i documentar un sistema que permeti definir el grau de satisfacció de la seva clientela respecte del tracte rebut per part del servei que l'hagi atès, que permeti identificar les causes d'insatisfacció, especialment si aquestes deriven de la mala prestació del servei i no de l'atenció al client. Les empreses han de portar un registre de la informació provinent de la implantació d'aquest sistema. Aquest sistema s'ha de dissenyar amb els pressupòsits d'accessibilitat universal, atenent, entre d'altres, criteris d'accessibilitat cognitiva, i ha de tenir igualment el sistema de videointerpretació Svisual i un sistema alternatiu de missatgeria escrita instantània, així com suports accessibles que les persones consumidores vulnerables puguin usar.

La implantació d'aquest sistema s'ha d'efectuar d'acord amb la normativa laboral i, especialment, d'acord amb el que preveuen els apartats 4.d) i 5.f) de l'article 64 del Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors.

2. En cap cas es poden fer enquestes de satisfacció del servei abans de la resolució de la consulta, queixa, reclamació o incidència.

Article 19. Col·laboració amb les associacions de consumidors i les administracions públiques.

Les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han d'establir marcs estables de col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris més representatives en el seu àmbit territorial, bé de forma general, bé de forma sectorial, en relació amb els serveis d'atenció a la clientela i el manteniment de la seva qualitat i eficàcia.

L'Administració ha de fomentar la col·laboració dels òrgans consultius en matèria de consum i les associacions de consumidors que els integren amb les organitzacions d'empresaris i les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, a fi d'establir marcs estables de col·laboració, bé de manera general, bé de manera sectorial, en relació amb els serveis d'atenció a la clientela i el manteniment de la seva qualitat i eficàcia.

Aquests marcs estables de col·laboració s'han de regir pel que estableix el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, per als convenis o acords de col·laboració de les associacions de consumidors i usuaris amb empreses, agrupacions o associacions d'empreses, fundacions o qualsevol organització sense ànim de lucre, així com per la normativa autonòmica que sigui aplicable, si s'escau.

Les administracions públiques, dins de les seves competències de protecció a les persones consumidores, poden implementar canals de comunicació amb les empreses a fi de millorar la qualitat i l'eficàcia dels serveis d'atenció a la clientela.

Article 20. Tractament de dades.

Tot tractament de les dades de caràcter personal que es faci per prestar el servei d'atenció a la clientela ha de complir amb el que preveuen el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la seva normativa de desplegament.

CAPÍTOL III

Sistemes d'avaluació

Article 21. Sistemes d'avaluació.

1. Les empreses han d'implantar i documentar un sistema anual d'avaluació del nivell de qualitat del servei d'atenció a la clientela aconseguit, que ha d'incloure els paràmetres als quals es refereix el capítol II, sense perjudici de la normativa sectorial vigent que, si s'escau, ha de complementar el que disposa aquest apartat. L'àmbit geogràfic de mesurament dels paràmetres ha de ser tot el territori nacional o, si s'escau, la part d'aquest en la qual duguin a terme l'activitat.

De manera justificada en atenció al volum de consultes, queixes, reclamacions o incidències rebudes en relació amb tots els serveis prestats, les empreses que ocupen menys de 250 persones, amb un volum de negocis anual que no excedeixi de 50 milions d'euros o amb un balanç general anual que no excedeixi de 43 milions d'euros en l'exercici econòmic anterior, poden implementar el sistema d'avaluació definit en aquest article de manera biennal.

2. El sistema d'avaluació del nivell de qualitat s'ha de documentar degudament i s'ha de desenvolupar de manera suficient, mitjançant suports que en garanteixin la integritat i la idoneïtat per permetre'n la inspecció per part dels serveis pertinents de

l'administració competent, com l'auditoria per part d'una entitat externa. Les empreses han de conservar la documentació corresponent durant almenys cinc anys.

3. Les empreses han de tenir a disposició de l'administració competent, al final del primer trimestre de l'any següent al de l'avaluació, una còpia actualitzada de la documentació descriptiva que recull l'apartat anterior. Si l'Administració requereix examinar-la, s'ha de poder atendre el requeriment per via telemàtica, en format electrònic per aplicacions ofimàtiques d'ús habitual.

4. Les empreses han de fer pública la documentació descriptiva i l'auditoria corresponent mitjançant la seva pàgina web.

5. El sistema d'avaluació del nivell de qualitat del servei d'atenció a la clientela s'ha d'actualitzar, sempre que sigui necessari, per adequar-lo a les condicions de prestació del servei i de mesurament dels paràmetres, així com per reparar les deficiències que l'Administració hagi notificat expressament i les que assenyali, si s'escau, l'acta d'inspecció corresponent o l'informe d'auditoria al qual es refereix l'article 22 en relació amb el sistema d'avaluació.

Article 22. *Auditoria relativa al sistema d'avaluació.*

1. Sense perjudici de la normativa sectorial vigent, que ha de complementar el que disposa aquest apartat, les empreses han de contractar la realització d'una auditoria anual per comprovar la fiabilitat i la precisió dels mesuraments publicats per l'empresa respecte a la qualitat dels seus serveis d'atenció a la clientela i, en particular, per verificar que:

a) L'empresa auditada disposa i aplica un sistema d'avaluació del nivell de qualitat de servei, implantat d'acord amb el que disposa aquesta Llei, degudament documentat i que coincideix amb la versió posada a disposició de l'administració competent en aplicació del que disposa l'article 21.

b) El sistema d'avaluació del nivell de qualitat del servei assegura que l'error comès en el mesurament de cada paràmetre no és superior al 5 per cent respecte al seu valor real.

De manera justificada en atenció al volum de consultes, queixes, reclamacions o incidències rebudes en relació amb el total de serveis prestats, les empreses que ocupen menys de 250 persones, amb un volum de negocis anual que no excedeixi de 50 milions d'euros o amb un balanç general anual que no excedeixi de 43 milions d'euros en l'exercici econòmic anterior, poden portar a terme l'auditoria descrita en aquest apartat de manera biennal.

2. L'auditoria indicada en l'apartat 1 l'ha de dur a terme una empresa auditora degudament acreditada per l'Entitat Nacional d'Acreditació. A aquest efecte, es poden desplegar normes tècniques que concretin els esquemes d'avaluació acreditada.

3. L'empresa auditada ha de proporcionar a l'entitat auditora accés a totes les persones, llocs, equips i dades necessàries per comprovar tots els aspectes, sense perjudici de les limitacions que deriven de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

CAPÍTOL IV

Infraccions i sancions

Article 23. *Infraccions i sancions.*

1. L'incompliment per part de les empreses de les disposicions d'aquesta Llei se sanciona com a infracció en matèria de consum, i és aplicable el que disposa el règim sancionador general sobre protecció de les persones consumidores i usuàries que preveu el llibre primer del títol IV del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i per la normativa autonòmica que sigui aplicable.

2. Quan el mateix fet, i en funció d'un atac idèntic als interessos públics, pugui ser qualificat d'infracció d'acord amb aquesta norma i altres normes sancionadores de caràcter sectorial, s'ha d'aplicar preferentment la normativa sectorial.

3. Les infraccions en matèria de protecció de dades s'han de sancionar d'acord amb el que disposen el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre.

4. Aquest règim d'infraccions i sancions ha de tenir en compte la reincidència de la conducta, així com el rescabament del dany, a fi d'agreujar o atenuar la sanció, respectivament.

Disposició addicional única. *Aplicació de la Llei en l'àmbit autonòmic.*

Aquesta Llei s'ha d'aplicar a les comunitats autònomes en tot el que no s'oposi als règims competencials que recullen els estatuts d'autonomia respectius.

Quan de l'aplicació de la norma siguin competents òrgans de diverses administracions, s'han d'establir mecanismes de col·laboració abans d'aplicar la norma en l'àmbit sancionador.

Disposició transitòria única. *Règim transitori.*

1. Les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han d'adaptar els seus serveis d'atenció a la clientela a les disposicions de la dita Llei en el termini de dotze mesos des de la seva entrada en vigor.

2. En el cas de les entitats sense ànim de lucre esmentades en l'apartat 1 de l'article 2, les estipulacions d'aquesta Llei no hi són aplicables mentre no entri en vigor el desplegament reglamentari de la norma que n'adapti el contingut.

3. Els operadors afectats per l'àmbit d'aplicació de l'apartat 4 de l'article 16 han de notificar a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, en el termini d'un mes des de l'entrada en vigor d'aquesta Llei, els criteris usats per detectar el trànsit irregular identificat en l'apartat esmentat.

4. En el cas de les empreses comercialitzadores de llum, gas i de serveis telefònics esmentades a l'apartat 1 de l'article 2, les estipulacions que preveuen l'apartat 2 de l'article 14 i els apartats 2, 3 i 4 de l'article 16 no són aplicables mentre l'empresa prestadora del servei o el grup d'empreses al qual pertanyi no assoleixi una quota del mercat nacional del 5% i no pertanyi a la categoria d'empreses que defineix l'apartat 2 de l'article 2. A aquest efecte, la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència ha de presentar anualment, abans del mes de març de cada any, un informe en què s'analitzin les quotes de mercat i de la mida de les empreses dels sectors de la comercialització de llum i gas en l'exercici anterior.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin, contradiguin o siguin incompatibles amb el que disposa aquesta Llei i, en particular els articles 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 i 16 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

Disposició final primera. *Modificació de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial.*

S'introdueix un nou apartat 9 a l'article 27 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, amb la redacció següent:

«9. Es dirigeixin a les persones consumidores de manera individualitzada i que s'hagin personalitzat sobre la base d'una presa de decisions automatitzada, sense informar sobre els paràmetres utilitzats per a tal personalització o sobre les fonts de dades utilitzades en els casos d'ofertes relatives a contractes per productes o serveis del sector financer.»

Disposició final segona. *Modificació de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.*

Es modifica la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, en els termes següents:

U. S'hi modifica la secció 1a del capítol V, que queda redactada de la manera següent:

«Article 29. *Departament d'atenció a la clientela i defensor de la clientela.*

1. Les entitats de crèdit, els establiments financers de crèdit, les entitats de pagament, les entitats acollides al que estableixen els articles 14 i 15 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financer, les entitats de diner electrònic, les societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva, les societats de corredoria d'assegurances, els corredors d'assegurances, les entitats gestores de fons de pensions, amb les precisions que estableix la disposició addicional primera de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i els serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, els prestadors immobiliaris que no siguin entitats de crèdit, els intermediaris de crèdit, quan operin en l'àmbit geogràfic superior al d'una comunitat autònoma, les entitats financeres que operin a Espanya en règim de lliure prestació de serveis, les entitats asseguradores, les empreses de serveis d'inversió i les sucursals a Espanya de les entitats enumerades amb domicili social en un altre estat, estan obligades a atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els usuaris de serveis financers puguin presentar, relacionats amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, incloses les que derivin d'incidències o consultes no resoltes satisfactòriament per l'oficina o el departament que hagi prestat el servei.

A aquests efectes, les entitats han de tenir un departament o servei d'atenció a la clientela encarregat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions. Les entitats que formin part del mateix grup econòmic poden disposar d'un departament o servei d'atenció a la clientela únic per a tot el grup.

Els serveis d'atenció a la clientela esmentats, que han de garantir el nivell mínim de qualitat en atenció al compliment del que disposa la present Llei, s'han de dissenyar utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal, igualtat de tracte i no-discriminació, i així garantir l'accés a persones amb discapacitat o a persones d'edat avançada.

Als efectes d'aquesta Llei, s'entén per queixa o reclamació: qualsevol manifestació relativa a la prestació defectuosa del servei o de l'incompliment o compliment defectuós de l'oferta feta, comunicada per la clientela al servei d'atenció, independent de la seva qualificació interna com a queixa, reclamació o altres d'anàlogues.

Igualment, s'entén com a tals les que derivin d'incidències o consultes no resoltes satisfactòriament per l'oficina o el departament que hagi prestat el servei.

El servei d'atenció a la clientela esmentat, que ha de ser gratuït, eficaç, universalment accessible, inclusiu, no discriminatori i avaluable, s'ha de prestar en horari d'atenció comercial. No obstant això, s'ha de garantir la prestació d'un servei amb una atenció de manera continuada les 24 hores del dia cada dia de l'any, quan sigui necessari per atendre les queixes o reclamacions derivades de la desatenció de les incidències relatives al manteniment dels serveis que exigeixin una prestació continuada.

Les entitats han d'assegurar a la seva clientela la disponibilitat de canals presencials, siguin permanents o intermitents, o telefònics o telemàtics, per al servei d'atenció al client, atenent el principi de prestació personalitzada.

S'entén per prestació personalitzada la que té en consideració l'edat, la situació de discapacitat, la condició de persona estrangera i la situació administrativa de la persona que es dirigeix al servei d'atenció al client, les característiques de la zona geogràfica en la qual resideix la persona en termes de població i el nivell de competències digitals d'aquesta persona, entre altres qüestions.

Les entitats que, si s'escau, posin a disposició de la clientela un servei d'atenció telefònica o electrònica, han de garantir una atenció personalitzada per part dels serveis d'atenció a la clientela, oferta mitjançant un operador o agent que assegurï una interacció fluida. Els agents del servei d'atenció a la clientela han de tenir supervisors o superiors jeràrquics que gestionin les possibles queixes que pugui generar l'atenció rebuda. De manera específica, les entitats han de disposar dels recursos adequats que, mitjançant l'atenció telefònica, puguin prestar una atenció personalitzada específica a persones vulnerables o en risc d'exclusió financera, a les quals han d'assistir en l'accés al servei d'atenció a la clientela.

En cas que els serveis d'atenció a la clientela utilitzin l'atenció telefònica o electrònica per portar a terme les seves funcions, es prohibeix l'ús de contestadors automàtics o altres mitjans anàlegs com a mitjà exclusiu d'atenció a la clientela, sense perjudici de la presentació de la queixa o reclamació en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, de conformitat amb l'article 29 *ter*.

Les empreses que, si s'escau, posin a disposició de la clientela un servei d'atenció telefònica als efectes d'aquesta Llei han d'assegurar que l'ús de l'atenció telefònica no comporti al consumidor un cost superior al cost d'una trucada a una línia telefònica fixa geogràfica o mòbil estàndard. En cas contrari, se li ha de proporcionar un número geogràfic o mòbil alternatiu i informar sobre el cost del servei associat a cada numeració.

La comunicació iniciada per la clientela via telefònica ha de ser atesa de manera efectiva per l'empresa tan aviat com sigui possible, dins dels mitjans tècnics i humans de què disposi el servei d'atenció a la clientela. No es considera que una comunicació iniciada per via telefònica ha estat atesa de manera efectiva quan l'atenció no permeti a la clientela exposar el motiu de la comunicació i sol·licitar l'atenció personalitzada d'un operador.

En tot cas, es prohibeix la derivació, per qualsevol mitjà, d'un telèfon gratuït a números que impliquin un cost per a la clientela.

En el cas de persones amb discapacitat auditiva, aquest canal telefònic ha de ser accessible i s'ha de complementar amb els mecanismes adequats que garanteixin la comunicació deguda amb la persona afectada.

Les entitats esmentades poden, bé individualment, bé agrupades per branques d'activitat, proximitat geogràfica, volum de negoci o qualsevol altre criteri, designar un defensor de la clientela, que ha de ser una entitat o expert independent de reconegut prestigi, al qual correspon atendre i resoldre els tipus de reclamacions que se sotmetin a la seva decisió en el marc del que disposi el seu reglament de funcionament, així com promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

2. La decisió del defensor de la clientela favorable a la reclamació ha de vincular l'entitat. Aquesta vinculació no ha de ser cap obstacle a la plenitud de tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa.

3. Les entitats han d'adoptar les mesures necessàries per separar el departament o servei d'atenció a la clientela de la resta de serveis comercials o operatius de l'organització, de manera que es garanteixi que aquell pren de manera autònoma les seves decisions referents a l'àmbit de la seva activitat i, així mateix, s'evitin conflictes d'interès, la qual cosa permet a la clientela percebre que aquest servei té la finalitat de facilitar informació o resoldre queixes o reclamacions. En adoptar aquestes mesures s'han de tenir en compte els criteris que marquen les guies supervisores de les autoritats de supervisió corresponents.

Sense perjudici del que estableix el paràgraf anterior, les entitats han d'adoptar les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel departament o servei d'atenció a la clientela a la resta de serveis de l'organització responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

En cap cas els serveis d'atenció a la clientela de les entitats han d'aprofitar la formulació de queixes o reclamacions per oferir béns, serveis o ofertes comercials, llevat que estiguin directament i clarament relacionades amb la resolució de la queixa o reclamació, i impliquin, en tot cas, una millora en les condicions de prestació del servei o del preu.

4. Les entitats s'han d'assegurar que els seus departaments o serveis d'atenció a la clientela estan dotats dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions.

En particular, han d'adoptar les accions necessàries perquè el personal al servei dels departaments esmentats tingui una formació i una capacitat especialitzada, en funció del sector o de l'activitat, que garanteixi l'eficàcia en la gestió que dugui a terme, incloent-hi una formació específica prèvia en atenció a persones consumidores vulnerables i, en especial, a persones amb discapacitat o d'edat avançada, i ha de proporcionar la formació i capacitat continuada que sigui necessària per adaptar els seus coneixements sobre l'activitat a les variacions tecnològiques i a les necessitats del mercat.

5. Les entitats han de posar a disposició de la seva clientela, en totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, així com en les seves pàgines web, en un apartat específic d'identificació fàcil, la informació sobre el servei d'atenció a la clientela següent:

a) L'existència del departament d'atenció a la clientela i, si s'escau, d'un defensor de la clientela, i indicar-ne l'adreça postal i electrònica.

b) L'obligació de l'entitat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades per la seva clientela en el termini d'un mes des de la seva presentació. En els casos de reclamacions que versin sobre serveis de pagament és aplicable el règim de termini de resolució que preveu l'article 69 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

c) Els canals de comunicació amb el departament d'atenció a la clientela disponibles, així com els mecanismes habilitats per assegurar el registre i la constància de la reclamació o queixa presentada i el seu contingut.

d) Mecanismes per facilitar el seguiment de la tramitació de les queixes i reclamacions presentades per l'interessat.

e) Mitjans escollits per comunicar la resolució de les queixes i reclamacions que ha de fer per escrit, o bé en paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics.

f) El reglament de funcionament del servei d'atenció a la clientela i, si s'escau, del defensor de la clientela.

g) Referències a la normativa de transparència i protecció de la clientela de serveis financers.

h) Horari del servei d'atenció a la clientela.

6. En favor de la proporcionalitat, reglamentàriament s'han d'adaptar els requisits previstos en relació amb els departaments d'atenció a la clientela perquè les cooperatives de crèdit i les caixes d'estalvi l'apliquin de manera flexibilitzada.

Article 29 bis. Procediment per a la presentació, tramitació i resolució de les queixes i reclamacions.

1. Aquest procediment és exigible en la tramitació de les queixes i reclamacions el coneixement de les quals s'atribueixi al defensor de la clientela,

d'acord amb el que disposi cada reglament de funcionament, i sempre que no hagin estat resoltes prèviament per l'oficina o el servei objecte de la reclamació o pel departament o servei d'atenció a la clientela.

2. Els clients que presentin queixes i reclamacions el coneixement de les quals s'atribueixi al departament o servei d'atenció a la clientela poden sol·licitar que es tramitin d'acord amb el que estableix aquesta secció.

3. En tot cas, les entitats que recull el primer apartat de l'article 29 disposen d'un termini d'un mes o, en el cas dels serveis de pagament, del termini de resolució que preveu l'article 69 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, a comptar de la presentació davant seu de la queixa o reclamació, per dictar un pronunciament.

Article 29 ter. Forma, contingut i lloc de la presentació de les queixes i reclamacions.

1. La presentació de les queixes i reclamacions es pot efectuar, personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents; no es poden presentar les queixes o reclamacions per via telefònica.

La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics s'ha d'ajustar a les exigències que preveu la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

2. La presentació de queixes i reclamacions es pot fer en castellà, així com en qualsevol de les llengües cooficials quan el servei d'atenció a la clientela es dirigeixi a clientela situada en comunitats autònomes que disposin de llengües cooficials.

3. El procediment s'ha d'iniciar mitjançant la presentació d'un document en què s'ha de fer constar:

a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si s'escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides al registre públic per a les jurídiques.

b) Motiu de la queixa o reclamació, especificant-hi clarament les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.

c) Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.

d) Que la persona reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació s'estigui substanciant mitjançant un procediment administratiu, arbitral o judicial.

e) Lloc, data i signatura.

La persona reclamant ha d'aportar, al costat del document anterior, les proves documentals que constin en poder seu i en les quals fonamenti la queixa o reclamació.

4. Les queixes i reclamacions es poden presentar davant els departaments o serveis d'atenció a la clientela, davant el defensor de la clientela, si s'escau, en qualsevol oficina oberta al públic de l'entitat, mitjançant qualsevol aplicació o servei en línia la finalitat de la qual consisteixi en la prestació de serveis a la clientela, així com en l'adreça de correu electrònic que cada entitat ha d'habilitar amb aquest fi.

Article 29 quater. Admissió a tràmit.

1. Un cop l'entitat rebí la queixa o reclamació, aquesta s'ha de trametre al departament o servei d'atenció a la clientela, que, quan escaigui d'acord amb el reglament de funcionament, l'ha de trametre, al seu torn, al defensor de la

clientela. Si la queixa o reclamació s'ha presentat davant el defensor de la clientela i no es tracta d'un afer de la seva competència, aquest l'ha de trametre al departament o servei d'atenció a la clientela. S'ha d'informar la persona reclamant sobre la instància competent per conèixer la seva queixa o reclamació.

El que estableix el paràgraf anterior s'entén sense perjudici que el còmput del termini màxim de resolució comença a comptar des de la presentació davant les entitats afectades per la queixa o reclamació.

En tot cas, s'ha de justificar la rebuda per escrit, en paper o en qualsevol altre suport durador, i deixar constància del contingut, l'hora i la data de presentació a l'efecte del còmput del termini. El lliurament del justificant s'ha d'efectuar per la mateixa via per la qual s'hagi presentat la queixa o reclamació o per la que hagi escollit qui iniciï la comunicació d'entre les possibles legalment. L'entitat s'ha d'assegurar que disposa de les dades necessàries per al lliurament del justificant, i sol·licitar-les a l'interessat quan aquest no les hagi facilitat directament.

Amb aquesta finalitat, s'ha d'assignar una clau identificativa a qualsevol queixa o reclamació presentada pel client, la qual se li ha de comunicar. Aquesta clau permet al client fer el seguiment de l'estat de tramitació de la seva reclamació o queixa.

Un cop la instància competent rep la queixa o reclamació per tramitar-la, s'ha d'obrir un expedient.

L'interessat ha de presentar la queixa o reclamació una sola vegada i no es pot exigir la presentació reiterada davant de diferents òrgans de l'entitat.

2. Si no es considera acreditada suficientment la identitat de la persona reclamant, o no es poden establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, s'ha de requerir el signant per completar la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb l'avertència que, si no ho fa, s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

El termini que té la persona reclamant per reparar els errors a què es refereix el paràgraf anterior interromp el còmput del termini que preveu l'article 29 *bis*.

3. Només es pot rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables.
- b) Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o aquesta estigui pendent de resolució o litigi o l'afer ja hagi estat resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes.
- d) Quan es formulin queixes i reclamacions que en reiterin d'anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per presentar queixes i reclamacions que estableixi el reglament de funcionament.
- f) Quan hagi transcorregut el termini de prescripció d'accions o drets que, de conformitat amb el que preveuen els contractes o la normativa reguladora que sigui aplicable, pugui exercir qui presenti o qui en la seva representació presenti la reclamació o queixa de què es tracti, i en tot cas quan hagi transcorregut un termini de 5 anys des de la producció dels fets sense que s'hagi presentat la reclamació o queixa.

Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, cal abstenir-se de tramitar la primera.

4. Quan s'entengui que no és admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, s'ha de fer saber a l'interessat mitjançant una decisió motivada i donar-li un termini de deu dies naturals perquè presenti

al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes per no admetre-la, se li ha de comunicar la decisió final adoptada. Aquest termini de deu dies interromp el còmput del termini màxim de resolució que recull l'article 29 *bis*.

Article 29 *quinquies*. *Tramitació.*

1. Els departaments o serveis d'atenció a la clientela i els defensors de la clientela poden obtenir en el curs de la tramitació dels expedients, tant de la persona reclamant com dels diferents departaments i serveis de l'entitat afectada, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que considerin pertinents per adoptar la seva decisió.

2. En cas que l'afer sigui conegut pel defensor de la clientela, s'ha d'habilitar un termini, la durada del qual s'ha de fixar en el reglament de funcionament, perquè l'entitat afectada presenti les seves al·legacions.

Article 29 *sexies*. *Assentiment i desistiment.*

1. Si, en vista de la queixa o reclamació, l'entitat rectifica la seva situació amb la persona reclamant a satisfacció d'aquesta, ho ha de comunicar a la instància competent i justificar-ho documentalment, llevat que l'interessat en desisteixi expressament. En aquests casos, cal arxivar la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

2. Els interessats poden desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment dona lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat. No obstant això, el defensor de la clientela pot disposar que continuï en el marc de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

Article 29 *septies*. *Finalització i notificació.*

1. L'expedient ha de finalitzar en el termini màxim d'un mes, o en el termini de resolució que preveu l'article 69 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, a partir de la data en què el client va presentar la queixa o reclamació davant l'entitat.

En els casos en què no sigui possible resoldre les queixes o reclamacions en els terminis indicats, per motius no imputables a l'empresa que forma part de la relació contractual, s'ha d'informar la persona interessada de les mesures adoptades per a la seva resolució dins d'aquest mateix termini.

2. La decisió ha d'estar sempre motivada degudament, ha de contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació i ha de contestar totes les qüestions exposades per la clientela i fonamentar-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, s'han d'aportar les raons que ho justifiquin.

En cas que sigui contrària a les pretensions de la clientela, s'hi ha de comunicar de manera expressa la possibilitat oberta al client d'acudir a serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, així com la manera de fer-ho.

3. La decisió s'ha de notificar als interessats en el termini de deu dies naturals comptadors des de la seva data, per escrit o en qualsevol altre suport durador, mitjançant el canal indicat expressament per fer-ho en la comunicació inicial o, en cas de no haver-ho indicat, mitjançant el que s'utilitzi per presentar la reclamació o queixa.

4. La notificació s'ha de fer en la mateixa llengua en la qual la clientela hagi presentat la queixa i reclamació.

Article 30. *Presentació de reclamacions, queixes i consultes davant el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.*

1. Els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, fins a la creació de l'entitat a la qual es refereix la disposició addicional primera de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, han d'atendre les queixes i reclamacions que presentin els usuaris de serveis financers, que estiguin relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts i que derivin de presumptes incompliments de les entitats objecte de la reclamació, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

Els serveis de reclamacions han d'atendre també les consultes que formulin els usuaris de serveis financers sobre les normes aplicables en matèria de transparència i protecció a la clientela, així com sobre els cursos legals existents per a l'exercici dels seus drets.

L'organització i el funcionament dels serveis de reclamacions s'han d'ajustar als principis d'independència, transparència, contradicció, eficàcia, legalitat, llibertat i representació.

Els serveis de reclamacions han de funcionar sota el principi de finestra única i han de trametre al servei competent les reclamacions que no siguin de la seva competència.

Els serveis de reclamacions han d'informar els serveis de supervisió corresponents quan apreciïn indicis d'incompliments greus o reiterats de les normes de transparència i protecció a la clientela o de les bones pràctiques i usos financers per part d'una mateixa entitat.

2. Els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions han de resoldre les queixes i reclamacions a les quals es refereix l'apartat anterior, mitjançant informes motivats, que en cap cas no han de tenir caràcter d'acte administratiu recurrible.

3. La persona titular del Ministeri d'Economia, Comerç i Empresa ha de desplegar el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, que s'ha d'ajustar a les regles següents:

a) Per a l'admissió i tramitació de reclamacions és imprescindible acreditar haver-les formulat prèviament, mitjançant un escrit adreçat al departament o servei d'atenció a la clientela o, si s'escau, al defensor de la clientela de l'entitat contra la qual es reclama. Aquests han de notificar la rebuda per escrit de les reclamacions que se'ls presentin i resoldre-les o denegar-les igualment per escrit i motivadament. Així mateix, la persona reclamant ha d'acreditar que ha transcorregut el termini d'un mes des de la data de presentació de la reclamació sense que hagi estat resolta o que ha estat denegada l'admissió de la reclamació o desestimada la seva petició.

b) Rebuda la reclamació pel servei de reclamacions competent per raó de la matèria, s'ha de verificar la concurrència de les circumstàncies que preveuen els apartats anteriors i, si es compleixen els requisits necessaris, s'ha d'obrir un expedient per a cada reclamació, en el qual s'han d'incloure totes les actuacions

que s'hi relacionen; en cas contrari, s'ha de requerir la persona reclamant perquè completi la informació en el termini de deu dies naturals, amb l'advertència que, si no ho fa, se la tindrà per desistida de la seva reclamació.

El termini màxim per resoldre l'expedient és de 90 dies naturals comptats des de la data de la presentació de la reclamació o, si s'escau, des de la data en què consti en suport durador que s'ha rebut la documentació completa i necessària per tramitar el procediment.

c) Formulat l'informe corresponent, i si aquest és desfavorable a l'entitat reclamada, aquesta està obligada a informar el servei de reclamacions competent si ha procedit a la rectificació voluntària en un termini no superior a un mes des de la seva notificació.

4. El Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions han de publicar anualment en la seva pàgina web una memòria dels serveis de reclamacions respectius en la qual, almenys, s'ha d'incloure el resum estadístic de les consultes i reclamacions ateses i els criteris mantinguts pels serveis esmentats en relació amb les matèries sobre les quals versen les reclamacions presentades, així com les entitats afectades, indicant-hi, si s'escau, el caràcter favorable o desfavorable de l'informe.

Article 31. *Habilitació per al desplegament reglamentari.*

La persona titular del Ministeri d'Economia, Comerç i Empresa estableix els requisits que han de respectar el departament o servei d'atenció a la clientela i el defensor de la clientela, així com el procediment al qual se sotmeti la resolució de les reclamacions, i amb aquesta finalitat pot exigir, si s'escau, les mesures adequades de separació dels seus integrants de la resta de serveis comercials o operatius de les entitats, sotmetre a verificació administrativa el seu reglament de funcionament o qualsevol altres característiques del servei, i exigir la inclusió, en una memòria anual de les entitats, d'un resum amb els aspectes més destacables de l'actuació del departament o servei d'atenció a la clientela i el defensor de la clientela durant l'exercici que correspongui.»

Dos. S'afegeix una lletra e) a la disposició final tercera, amb la redacció següent:

«e) En el cas de les cooperatives de crèdit i les caixes d'estalvi que esmenta l'apartat 6 de l'article 29, el que preveuen les estipulacions dels apartats 3 i 4 de l'article 29 septies no són aplicables mentre no entri en vigor el desplegament reglamentari de la norma que n'adapti el contingut a aquest precepte, i fins aleshores la notificació a la qual es refereix s'ha de fer en la mateixa llengua en què s'hagi formalitzat el contracte o s'hagi dirigit personalment l'oferta comercial al consumidor i usuari, o bé aquest hagi presentat la queixa i reclamació.»

Disposició final tercera. *Modificació del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.*

Es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en els termes següents:

U. Es modifica la lletra c) de l'apartat 1 i l'apartat 4 de l'article 20, que queden redactats de la manera següent:

«c) El preu final complet, inclosos els impostos, desglossant, si s'escau, l'import dels increments o descomptes que siguin aplicables a l'oferta i les

despeses addicionals, incloses les potencials despeses de gestió, que es repercuteixin al consumidor o usuari.

En la resta dels casos en què, a causa de la naturalesa del bé o servei, no es pugui fixar amb exactitud el preu a l'oferta comercial, s'ha d'informar sobre la base de càlcul que permeti al consumidor o usuari comprovar el preu. Igualment, quan les despeses addicionals que es repercuteixin al consumidor o usuari no es puguin calcular per endavant per raons objectives, s'ha d'informar del fet que hi ha aquestes despeses addicionals i, si es coneix, el seu import estimat.

En els contractes establerts a distància o fora de l'establiment comercial, el comerciant ha de facilitar, de manera clara i comprensible, informació sobre el preu quan aquest hagi estat personalitzat sobre la base d'una presa de decisions automatitzada. Aquesta personalització no pot derivar en increment del preu final de venda quan hi hagi un augment de la demanda en contextos d'urgència, risc o necessitat de la persona consumidora.

Als efectes del que preveu el paràgraf anterior, s'entén per context d'urgència, risc o necessitat de la persona consumidora el que prové de qualsevol situació que pugui ser qualificada d'emergència de protecció civil, en els termes que regula la Llei 17/2015, de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil.

En tot cas, el preu final ofert ha de respectar la normativa reguladora de preus que sigui aplicable, si s'escau, amb referència expressa a aquesta normativa i els paràmetres utilitzats per a la fixació del preu final d'acord amb aquesta.»

«4. Les pràctiques comercials en les quals un empresari faciliti l'accés a les ressenyes dels consumidors i usuaris sobre béns i serveis han de contenir informació sobre el fet que l'empresari garanteixi o no que aquestes ressenyes publicades les han efectuat consumidors i usuaris que han utilitzat o adquirit realment el bé o servei. A aquests efectes, l'empresari ha de facilitar informació clara als consumidors i usuaris sobre la manera en què es processen les ressenyes.

En qualsevol cas, als efectes de l'apartat anterior, les ressenyes emeses s'han de referir a productes o serveis adquirits o utilitzats durant els trenta dies naturals anteriors a la data de la ressenya, i l'empresari que comercialitzi el bé o servei al qual es refereixi una ressenya està facultat per respondre-hi mitjançant el mateix canal.

En el supòsit que una o diverses ressenyes no siguin formulades per un consumidor o usuari que hagi adquirit o utilitzat efectivament el bé o servei al qual es refereix o sigui enganyosa, l'empresari al bé o servei del qual es refereixi la ressenya està facultat per sol·licitar-ne l'eliminació, per a la qual cosa ha d'acreditar, de manera fefaent, que la ressenya no ha estat publicada per un consumidor o usuari que hagi comprat o utilitzat el bé o servei.»

Dos. Es modifiquen els apartats 2 i 3 de l'article 21, que queden redactats de la manera següent:

«2. Les oficines i els serveis d'informació i atenció al client que les empreses posin a disposició del consumidor i usuari han d'assegurar que aquest tingui constància de les seves queixes i reclamacions, mitjançant el lliurament d'una clau identificadora i un justificant per escrit, en paper o en qualsevol altre suport durador. Si aquests serveis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per portar a terme les seves funcions han de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.

Les oficines i els serveis d'informació i atenció al client s'han de dissenyar utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal i, si s'escau, mitjans alternatius per garantir-hi l'accés.

S'han d'identificar clarament els serveis d'atenció al client en relació amb les altres activitats de l'empresa, i es prohibeix expressament la utilització d'aquest

servei per a la utilització i difusió d'activitats de comunicació comercial de qualsevol tipus.

En cas que l'empresari posi a disposició dels consumidors i usuaris una línia telefònica a l'efecte de comunicar-s'hi en relació amb el contracte subscrit, l'ús d'aquesta línia no pot comportar al consumidor i usuari un cost superior al cost d'una trucada a una línia telefònica fixa geogràfica o mòbil estàndard.

En el supòsit que s'utilitzi, d'acord amb el paràgraf anterior, una línia telefònica de tarificació especial que impliqui un cost per al consumidor o usuari, l'empresari ha de facilitar al consumidor, juntament amb la informació sobre aquesta línia telefònica de tarificació especial i en igualtat de condicions, informació sobre un número geogràfic o mòbil alternatiu.

Adicionalment, en els supòsits de serveis de caràcter bàsic d'interès general, les empreses que els presten han de disposar, en qualsevol cas, d'un telèfon d'atenció al consumidor gratuït. A aquest efecte, tenen la consideració de serveis de caràcter bàsic d'interès general els de subministrament i distribució d'aigua i energia, financers i d'assegurances, postals, de transport aeri de passatgers, de transport de viatgers per ferrocarril, de transport de viatgers amb autobús o autocar, els sanitaris, així com els que legalment es determinin.

3. En tot cas, i amb ple respecte al que disposen els apartats precedents, els empresaris han de posar a disposició dels consumidors i usuaris informació sobre els mitjans a través dels quals poden presentar, sigui quin sigui el seu lloc de residència, les seves queixes i reclamacions o sol·licitar informació sobre els béns o serveis oferts o contractats, que ha d'incloure, almenys, el mitjà pel qual es va iniciar la relació contractual, així com la via postal, telefònica i un mitjà de comunicació electrònica. Els empresaris han de comunicar, a més, la seva adreça legal si aquesta no coincideix amb l'adreça habitual per a la correspondència.

Els empresaris han de donar resposta a les reclamacions rebudes en el termini més breu possible i, en tot cas, en el termini màxim de quinze dies des de la presentació de la reclamació.»

Tres. Es modifica la lletra q) de l'apartat 1 de l'article 47, que queda redactada de la manera següent:

«q) L'incompliment de les obligacions en relació amb els serveis d'atenció al client incloses en aquesta norma i en la seva normativa específica.»

Quatre. Es modifiquen les lletres a) i b) de l'apartat 2 de l'article 48, que queden redactades de la manera següent:

«a) Les infraccions dels apartats f), g), i), k), m), n), ñ), p), q) i t) de l'article 47 es qualifiquen de lleus, llevat que tinguin la consideració de greus d'acord amb l'apartat tercer d'aquest article.

b) Les infraccions dels apartats d), e), h), j), l) o), r) i s) es qualifiquen de greus, llevat que tinguin la consideració de molt greus d'acord amb l'apartat tercer d'aquest article.»

Cinc. Es modifica l'apartat 1 de l'article 62, que queda redactat de la manera següent:

«1. En la contractació amb consumidors i usuaris ha de constar de manera inequívoca la seva voluntat de contractar o, si s'escau, de posar fi al contracte.

Es presumeix que no hi ha voluntat de contractar i que el contracte esdevé nul en els contractes subscrits via telefònica amb incompliment del que preveu la normativa relativa a trucades no sol·licitades. En qualsevol cas, s'entén que no hi ha consentiment per fer la trucada que dona lloc a la contractació si no s'ha obtingut o renovat de manera expressa durant els dos anys anteriors a la comunicació.

Com a excepció al que preveu el paràgraf anterior, en la contractació de préstecs o crèdits amb entitats financeres en els quals s'hagi perfeccionat el contracte i lliurat les sumes prestades, l'incompliment del que preveu la normativa relativa a les trucades no sol·licitades comporta aplicar al contracte els interessos legals del diner. Si l'interès pactat és inferior al legal, s'han de mantenir els interessos pactats.»

Sis. Es modifiquen les lletres f) i p) de l'apartat 1 de l'article 97, que queden redactades de la manera següent:

«f) Quan sigui procedent, que el preu ha estat personalitzat sobre la base d'una presa de decisions automatitzada, que s'ha de mantenir invariable durant tot el procés de compra, així com els paràmetres que s'han tingut en compte per portar a terme tal personalització, o sobre les fonts de dades utilitzades en els casos de contractació de productes o serveis del sector financer, que, en cap cas, poden ser discriminadors ni explotar situacions d'urgència o necessitat.»

«p) La durada del contracte, quan sigui procedent, o, si el contracte és de durada indeterminada o es prolonga de manera automàtica, les condicions de resolució.

En els contractes de durada determinada, subjectes a renovació, s'ha d'informar el consumidor o usuari, amb quinze dies d'antelació abans del venciment del termini per comunicar la voluntat de no renovació, del venciment del termini i de les conseqüències de no comunicar la cancel·lació de la renovació.»

Disposició final quarta. *Modificació de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.*

Es modifica l'apartat 1 de l'article 23 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, que queda redactat de la manera següent:

«1. És lícit el tractament de dades personals que tingui per objecte evitar l'enviament de comunicacions comercials als qui hagin manifestat la seva negativa o oposició a rebre-les.

A aquest efecte, les associacions i organismes als quals es refereix l'apartat 2 de l'article 40 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), poden crear sistemes d'informació, generals o sectorials que tinguin una alta representativitat, en els quals només s'han d'incloure les dades imprescindibles per identificar els afectats. Aquests sistemes també poden incloure serveis de preferència, mitjançant els quals els afectats limitin la recepció de comunicacions comercials a les procedents de determinades empreses. Per a la creació i manteniment d'aquests sistemes s'han d'observar les mesures que estableixi el desplegament reglamentari.»

Disposició final cinquena. *Modificació de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.*

Es modifica l'apartat 2 de l'article 65 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, que queda redactat de la manera següent:

«2. Els operadors han de disposar d'un servei d'atenció a la clientela, gratuït per als usuaris finals, que tingui per objecte facilitar informació i atendre i resoldre les incidències, consultes, queixes i reclamacions dels seus clients. Els operadors han de decidir si les seves oficines i locals comercials oberts al públic, siguin

propis o mitjançant alguna modalitat de contractació mercantil, formen part o no del servei d'atenció al client per a la presentació i resolució de les queixes i reclamacions dels seus clients. Les entitats que formin part del mateix grup econòmic poden disposar d'un departament o servei d'atenció a la clientela únic per a tot el grup.

Als efectes d'aquesta Llei, s'entén per:

a) Incidència: qualsevol gestió relativa a l'execució del contracte o de l'oferta comercial realitzada, com ara la sol·licitud de baixa del servei en conjunt o d'alguna de les prestacions addicionals, l'alta a una nova oferta, el canvi de comissions i altres d'anàlogues.

b) Consulta: sol·licitud d'assessorament a la clientela en relació amb el bé o servei contractat o que ofereixi l'empresa.

c) Queixa o reclamació: qualsevol manifestació relativa a la prestació defectuosa del servei o l'incompliment o compliment defectuós de l'oferta feta, comunicada per la clientela al servei d'atenció, independent de la seva qualificació interna com a queixa, reclamació, incidència o altres d'anàlogues.

L'operador està obligat a comunicar a l'usuari final el número de referència de les reclamacions, queixes, peticions o gestions.

Els titulars del departament o servei d'atenció al client són els encarregats de relacionar-se, si s'escau, amb el servei administratiu de solució de controvèrsies a què es refereix l'article 78 i al qual han de trametre la informació que els sigui requerida, amb indicació del número de referència assignat a la reclamació corresponent.

La presentació d'una reclamació per part de l'usuari final, sigui davant l'operador o davant algun sistema de resolució extrajudicial de conflictes, inclòs el servei administratiu de solució de controvèrsies a què es refereix l'article 78, no impedeix o suspèn les accions de gestió de cobrament relacionades amb aquella que exerceixi l'operador. Igualment, la presentació d'una reclamació per part de l'usuari final, sigui davant l'operador o davant algun sistema de resolució extrajudicial de conflictes, inclòs el servei administratiu de solució de controvèrsies a què es refereix l'article 78, no impedeix que, en cas de retard en el pagament total o parcial per part de l'usuari durant un període superior a un mes des de la presentació a aquest del document de càrrec corresponent a la facturació del servei de comunicacions electròniques, l'operador pugui disposar, previ avís a l'usuari, la seva suspensió temporal. Així mateix, la presentació d'una reclamació per part de l'usuari final, sigui davant l'operador o davant algun sistema de resolució extrajudicial de conflictes, inclòs el servei administratiu de solució de controvèrsies a què es refereix l'article 78, no impedeix que, en cas de retard en el pagament total o parcial del servei per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal, en dues ocasions, del contracte per mora en el pagament dels serveis corresponents, l'operador pugui disposar, previ avís a l'usuari, la interrupció definitiva del servei i la resolució corresponent del contracte.

L'operador pot prestar el servei d'atenció a la clientela mitjançant l'ús de contestadors automàtics o altres mitjans anàlegs, si bé, en darrera instància, ha de garantir una atenció personalitzada, sense que això impliqui el dret a accedir a una persona física supervisora.

L'operador ha d'admetre, en tot cas, la mateixa via per la qual es va iniciar la relació contractual, així com la via telefònica per a la presentació d'incidències, consultes, queixes o reclamacions, amb incidència contractual. Si el mitjà habilitat de l'operador per atendre incidències, consultes, queixes o reclamacions amb incidència contractual és telefònic, aquest està obligat a informar el consumidor del seu dret a sol·licitar un document que acrediti la presentació i el contingut de la incidència, consulta, queixa o reclamació mitjançant qualsevol suport durador que permeti aquesta acreditació. L'operador, si utilitza el mitjà telefònic, ha de gravar el nombre significatiu de trucades que es determini reglamentàriament.»

Disposició final sisena. *Títol competencial.*

Aquesta Llei es dicta a l'empara de l'article 149.1.1a, 6a, 8a, 11a i 13a de la Constitució espanyola, que atribueix a l'Estat, respectivament, la competència sobre la regulació de les condicions bàsiques que garanteixin la igualtat de tots els espanyols en l'exercici dels seus drets; la competència exclusiva sobre legislació mercantil; en matèria de bases de les obligacions contractuals; de bases de l'ordenació de crèdit, banca i assegurances, i la competència sobre les bases i la coordinació de la planificació general de l'activitat econòmica.

Disposició final setena. *Habilitació per al desplegament reglamentari.*

S'autoritza el Govern a dictar les disposicions necessàries per al desplegament i l'aplicació d'aquesta Llei.

En particular, les persones titulars dels Ministeris d'Economia, Comerç i Empresa, i per a la Transformació Digital i de la Funció Pública poden dictar, respectivament, les disposicions necessàries per al desplegament i l'aplicació d'aquesta Llei en l'àmbit del sector financer i del sector de les telecomunicacions.

Disposició final vuitena. *Entrada en vigor.*

Aquesta Llei entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Per tant,

Mano a tots els espanyols, particulars i autoritats, que compleixin aquesta Llei i que la facin complir.

26 de desembre de 2025.

FELIPE R.

El president del Govern,
PEDRO SÁNCHEZ PÉREZ-CASTEJÓN